HOW TO IDENTIFY A MEDICAL STORE?

A medical store is a licensed retail premise under The Drugs & Cosmetics Act 1940 & Rules 1945 where medicines, drugs, and other ancillary medical services are sold to the public. Other commonly used names for a medical store are Pharmacy, Chemist Shop, Drugstore, Chemist & Druggist, Dispensing Chemist, Community Pharmacy, among others.

Mandatory to bear the inscription "Pharmacy" in front of the premises.

Medical store should display at the main entrance the original licenses/certificates issued by the State Drug Control Department and the certificate of the registered pharmacist issued by the State Pharmacy Council, containing name of the owner, registered pharmacist alongside their registration number, qualification, and their photograph.

Consumers can check these details on the websites of the State Drug Control Department or State Pharmacy Council.

Registered pharmacists must always be always present in the medical store wearing a clean whitecoat/apron with a badge displaying the name and registration number.

In case you find that the pharmacist is not present in the medical store, it is advisable not to take the medicines from that medical store.

WHO ARE PHARMACISTS?

A "Registered Pharmacist" has a recognised qualification (Diploma in Pharmacy, or Bachelor of Pharmacy, or Doctor of Pharmacy) and is registered with the State Pharmacy Council in which he/she is carrying on the business of pharmacy under the Pharmacy Act, 1948.

Pharmacists are professionals trained and authorised to process prescriptions and dispense medicines to consumers (with or without prescription depending on the medicine), give suitable advice and information regarding the proper use of medicines recommended, and other supporting information.

While dispensing medicines, Pharmacist reviews the doctor's prescription to ensure medication is dispensed accurately and decides whether the medication should be handed to the consumer, with appropriate counseling and if necessary, include consultation with the doctor.

Pharmacists should dispense only those medicines as prescribed by the doctor and should not substitute the prescription.

Pharmacists are not permitted to substitute branded medicine for their generic equivalents.

If a consumer wants to buy less than the prescribed quantity, the pharmacist can not insist on the quantity prescribed.

Consumer can demand a generic medicine or a lesser priced substitute even when a brand name has been prescribed.



YOUR RIGHTS AT THE MEDICAL STORE

YOUR RIGHTS AT THE MEDICAL STORE

Pharmacist can suggest preventive measures; recommend non-prescription medicines appropriate for your condition and refer you to the doctor if necessary.

At the request of a consumer, the pharmacist can additionally provide Patient Information Leaflets on various illnesses/diseases and recommended medicines, or give instructions in writing, to supplement verbal information and how to store medicines, the directions for their use, and potential side effects.

Pharmacist can check your blood pressure, instant blood sugar, and guide a consumer further on how to monitor oneself at home.

Consumer has the right to know the name of the owner/s, the registered pharmacists, and their registration number along with other details.

Medical stores must dispense medicines in an environment that is safe, properly lighted, well ventilated, and clean.

Consumer has the right to be informed about the medicine's quality, quantity, potency, purity, standard, and price and gets answers to any questions you may have regarding the medicines.

Consumers can demand services in a confidential manner and expect that all information pertaining to their condition.

Consumer has the right to be treated and received with respect, courtesy, dignity, professional standards, and without any bias or discrimination.

Consumers must insist on a bill and must tally their products received against the prescription, to ensure that the right medicines at the right price and condition have been dispensed to them. The consumer must preserve the bill until they are completely used.

Pharmacists must dispense products that are intact, valid (that is within the expiry period), stored as per specifications, and free from any damage.

The itemized bill must include the patient's name and address, details of the doctor, details of the product, batch number, expiry date, MRP, explanation of all charges, name, and address of the medical store, license number, and signature of the pharmacist.

Consumers have the right to complain against a medical store or pharmacist without restraint, interference, coercion, discrimination, or reprisal.



WHERE TO APPROACH IN CASE OF COMPLAINTS

Regarding the Medical Store

Complaints can be lodged in respective **State Drug Control Departments (in some states also called Food and Drug Administration)** which issues licenses. They are also responsible for grievance redressal in case of a complaint against medical stores, take legal actions in event of suspicion of supply of substandard, counterfeit, adulterated, or spurious drugs.
Detailed addresses of the State drug control authorities are available on the website of the **Central State Drugs Control Organization (CDSCO)**: https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

If any case of medicine dispensing is carried by unqualified persons instead of qualified Pharmacists, the public may lodge their complaints directly to the **Registrar State or Central Pharmacy Council** under section 14(b) of Chapter 9 of PPR-2015 for the violation of section 42 of Pharmacy Act 1948.

Medical stores committing offenses in terms of providing misleading information, selling spurious or expired medicine, overpriced rates than the maximum retail price can be challenged under Consumer Protection Act, 2019 and its rules as well as Drugs & Cosmetics Act & Rules. Customers have a right to seek relief under the act and they can claim compensation at an appropriate **District Consumer Disputes Redressal Commission.** (Ministry of Law and Justice, 2019)

For overpricing of medicines whose price is fixed under the DPCO, Non-availability or shortage of any Medicine. Ministry of Chemicals and Fertilizers, **Department of Pharmaceuticals**: https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

Medical Stores should have in their possession the list of medicines under the Government's Drug
Price Control which consumers can demand to see. https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

Regarding the Pharmacist

All formal complaints regarding professional misconduct of a pharmacist can be brought before the Pharmacy Council of India/ concerned State Pharmacy Council for disciplinary action.
Pharmacy Council of India: https://www.pci.nic.in
State Pharmacy Councils: https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html



YOUR RESPONSIBILITIES AT THE MEDICAL STORE

Always buy your medicines only from a licensed, medical store.

Treat the pharmacist with dignity, courtesy, respect.
Don't be in a hurry to leave the medical store or rush up the pharmacist or the assistant.

Ensure that medicines purchased for a patient can not be used by another unless prescribed.

Do not consume the medicine if it was found damaged, expired, or discolored. In such a case file a complaint with the local drug authority and inform the respective medical store.

If you notice something unusual or suspicious in the medication bought by you, report to the pharmacist, your doctor as well as the respective State Drug Control Department.

Additionally, you can lodge complaints with:

Central Drugs Standard Control Organization (Drug Controller General of India, New Delhi)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

Drugs and Cosmetics Act, 1940 and Rules, 1945
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

To lodge a complaint online with the National Consumer Helpline portal
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

Public Grievances Division of the Department of Consumer Affairs
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances
and https://consumerhelpline.gov.in/user/

National Consumer Disputes Redressal Commission-
http://ncdrc.nic.in

Pharmacy Act, 1948:
https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

The Consumer Protection Act, 2019:
https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

This booklet has been developed through the contributions of Sunil Nandraj, Pranay Lal, (Public Health), Raj Vaidya, GuruPrasad Mohanta (Pharmacists), Malay Mitra, D Roy (Retd. Drug Controllers), Paul P Francis, Kamala Rammohan, Tarun Seem (Doctors), Sonali Randhawa (Dentist), Vasudev Devadasan (Lawyer).
It provides general guidance on the rights of consumers who buy medicines at a medical store. It is not intended to serve as legal advice. The views, opinions, and content of this booklet are those of the individual contributors in their personal capacity and do not necessarily reflect the views, opinions, or policies of the organizations or institutions they are associated with.

মেডিকেল ষ্ট'ৰ এখন কেনেকৈ চিনাক্ত কৰিব?

মেডিকেল ষ্ট'ৰ হৈছে ড্ৰাগছ আৰু কচমেটিক্স আইন, ১৯৪০ আৰু নিয়মাৱলী ১৯৪৫ৰ অধীনত পঞ্জীকৃত খুচুৰা বিক্ৰেতাৰ বিপণী য'ত ঔষধ, ড্ৰাগছ আৰু আন আনুষংগিক চিকিৎসা সেৱাৰ সামগ্ৰী জনসাধাৰণলৈ বিক্ৰী কৰা হয়। মেডিকেল ষ্ট'ৰৰ ঠাইত ফাৰ্মাচি, কেমিষ্টৰ দোকান, ড্ৰাগষ্ট'ৰ, কেমিষ্ট এণ্ড ড্ৰাগিষ্ট, ডিচপেঞ্চিং কেমিষ্ট, কমিউনিটি ফাৰ্মাচি আদি নামো ব্যৱহাৰ কৰা হয়।

ষ্ট'ৰৰ চৌহদৰ সন্মুখভাগত "ফাৰ্মাচি" বুলি লিখা থকাটো বাধ্যতামূলক।

মেডিকেল ষ্ট'ৰখনে মূল প্ৰৱেশদ্বাৰত ৰাজ্যিক ঔষধ নিয়ন্ত্ৰণ বিভাগে জাৰী কৰা মূল অনুজ্ঞাপত্ৰ/প্ৰমাণপত্ৰৰ লগতে ৰাজ্যিক ফাৰ্মাচি কাউন্সিলে জাৰী কৰা পঞ্জীকৃত ফাৰ্মাচিষ্টৰ প্ৰমাণপত্ৰ য'ত মালিকৰ নাম, পঞ্জীকৃত ফাৰ্মাচিষ্টৰ নামৰ লগতে পঞ্জীয়ন নম্বৰ, অৰ্হতা, তেওঁলোকৰ ফটোগ্ৰাফ সন্নিবিষ্ট থাকিব, সেয়া দেখাকৈ আৰি থ'ব লাগিব। ৰাজ্যিক ঔষধ নিয়ন্ত্ৰণ বিভাগ বা ৰাজ্যিক ফাৰ্মাচি কাউন্সিলৰ ৱেবছাইটত গ্ৰাহকে এই বিৱৰণখিনি চাব পাৰে।

মেডিকেল ষ্ট'ৰখনত পঞ্জীকৃত ফাৰ্মাচিষ্ট এজনে নাম আৰু পঞ্জীয়ন নম্বৰৰ বেজসহ পৰিস্কাৰ বগা কোট/এপ্ৰন পৰিধান কৰি সদায় উপস্থিত থাকিব লাগিব। মেডিকেল ষ্ট'ৰখনত ফাৰ্মাচিষ্টজনক আপুনি বিচাৰি নাপালে সেইখন ষ্ট'ৰৰ পৰা পৰাপক্ষত ঔষধ নল'ব।

প্ৰেছক্ৰিপছনত লিখা থকা ঔষধ পঞ্জীয়নভুক্ত ফাৰ্মাচিষ্টে নিজে চাইহে দিয়াটো বাধ্যতামূলক।

ফাৰ্মাচিষ্টকোনসকল?

"পঞ্জীকৃত ফাৰ্মাচিষ্ট" এজনৰ স্বীকৃতিপ্ৰাপ্ত অৰ্হতা (ফাৰ্মাচিষ্টৰ ডিপ্লʼমা, বা ফাৰ্মাচিৰ স্নাতক ডিগ্ৰী, বা ফাৰ্মাচিষ্টৰ ডক্টৰেট ডিগ্ৰী) থাকে আৰু ফাৰ্মাচি আইন, ১৯৪৮ৰ অধীনত ফাৰ্মাচিৰ ব্যৱসায় চলাবলৈ তেওঁৰ ৰাজ্যিক ফাৰ্মাচি কাউন্সিলৰ অধীনত পঞ্জীয়ন কৰা থাকে। (ফাৰ্মাচিষ্ট এজনে তেওঁৰ পঞ্জীয়নৰ প্ৰমাণপত্ৰখন এখনতকৈ অধিক মেডিকেল ষ্ট'ৰত ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰে।)

প্ৰেছক্ৰিপছন চাই গ্ৰাহকক ঔষধ দিয়া (ঔষধৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰেছক্ৰিপছন থকা বা নথকাকৈ), গ্ৰাহকক পৰামৰ্শিত ঔষধৰ সঠিক ব্যৱহাৰৰ উচিত পৰামৰ্শ আৰু তথ্যৰ লগতে তাৰ সৈতে সম্পৰ্ক থকা আন তথ্য দিয়াৰ বাবে ফাৰ্মাচিষ্টসকলৰ পেছাদাৰী প্ৰশিক্ষণ আৰু অনুমোদনপ্ৰাপ্ত।

ফাৰ্মাচিষ্টজনে ডাক্তৰৰ প্ৰেছক্ৰিপছনৰ মতে ঔষধ দিয়ে। এইখিনি সময়ত ফাৰ্মাচিষ্টজনে প্ৰেছক্ৰিপছনখন ভালকৈ চায়, সঠিক ঔষধ দিয়া হৈছে নে নাই সেয়া নিশ্চিত কৰে আৰু ঔষধখিনি গ্ৰাহকজনক পোনপটীয়াকৈ দি দিব নে সঠিক পৰামৰ্শও লগতে দিব, বা প্ৰয়োজন হ'লে ডাক্তৰৰ সৈতে পৰামৰ্শ কৰিব সেই সিদ্ধান্তও লয়।

ফাৰ্মাচিষ্টে কেৱল ডাক্তৰে প্ৰেছক্ৰাইব কৰি দিয়া ঔষধখিনিহে দিয়া উচিত আৰু প্ৰেছক্ৰিপছনখনত দিয়াখিনিৰ বিকল্প আন একো ঔষধ দিয়া অনুচিত।

ব্ৰেণ্ডেদঔষধৰ সলনি জেনেৰিক ঔষধ দিয়াৰ অনুমতি ফাৰ্মাচিষ্টসকলৰ নাথাকে।

প্ৰেছক্ৰাইব কৰা ঔষধতকৈ গ্ৰাহকে কম ঔষধ ল'ব বিচাৰিলে ফাৰ্মাচিষ্টে প্ৰেছক্ৰাইব কৰা পৰিমাণ ল'বলৈ জোৰ দিব নোৱাৰে।

ব্ৰেণ্ডেড ঔষধ প্ৰেছক্ৰাইব কৰা থাকিলেও গ্ৰাহকে জেনেৰিক ঔষধ বা ব্ৰেণ্ডেডতকৈ কম দামৰ বিকল্প ঔষধ বিচাৰিব পাৰে।

কোনো এটা ঔষধ বা প্ৰডাক্ট যদি নাই, তেন্তে ফাৰ্মাচিষ্টজনে গ্ৰাহকক জনাব পাৰে আৰু তাৰ বিকল্পৰ পৰামৰ্শ দিব পাৰে।

ফাৰ্মাচিষ্টে প্ৰতিৰোধমূলক ব্যৱস্থাৰ পৰামৰ্শ দিব পাৰে, আপোনাৰ অৱস্থা চাই প্ৰেছক্ৰিপছনত নথকা ঔষধৰ পৰামৰ্শ দিব পাৰে আৰু প্ৰয়োজন হ'লে ডাক্তৰক দেখা কৰাৰ পৰামৰ্শ দিব পাৰে।

গ্ৰাহকৰ অনুৰোধ অনুসৰি ফাৰ্মাচিষ্টে লিখিত তথ্যৰ পৰিপূৰক হিচাপে অতিৰিক্তভাৱে বিভিন্ন ৰোগ আৰু পৰামৰ্শিত ঔষধৰ বিষয়ে তথ্য থকা পত্ৰিকা. বা লিখিত আকাৰে নিৰ্দেশনা দিব পাৰে আৰু কি ঔষধ কেনেকৈ ষ্ট'ৰ কৰিব লাগে, ব্যৱহাৰ কৰিব লাগে আৰু সাম্ভাব্য পাৰ্শক্ৰিয়াৰ বিষয়ে জনাব পাৰে।

ফাৰ্মাচিষ্টে আপোনাৰ ৰক্তচাপ, ইনষ্টেণ্ট ব্লাড চুগাৰ পৰীক্ষা কৰিব পাৰে আৰু ঘৰত নিজে কেনেকৈ সেয়া নজৰ ৰাখিব তাৰ বিষয়ে পৰামৰ্শ দিব পাৰে।



মেডিকেল ষ্ট'ৰত আপোনাৰ অধিকাৰ

মেডিকেল ষ্ট'ৰত আপোনাৰ অধিকাৰ

প্ৰতিজন গ্ৰাহকৰে ফাৰ্মাচিত কোনো পক্ষপাতিত্ব বা বৈষম্য অবিহনে সন্মান, সৌজন্য, মৰ্যাদাসহকাৰে পেছাদাৰী আচৰণ পোৱাৰ অধিকাৰ আছে।

এজন গ্ৰাহকে মেডিকেল ষ্ট'ৰখনৰ মালিকৰ নাম, পঞ্জীকৃতফাৰ্মাচিষ্টজনৰ নাম আৰু তেওঁৰ পঞ্জীয়ন নম্বৰৰ লগতে আন বিৱৰণ জনাৰ অধিকাৰ আছে।

মেডিকেল ষ্ট'ৰে এক নিৰাপদ, ভালদৰে পোহৰ থকা, ভেন্টিলেচনৰ সুবিধা থকা পৰিস্কাৰ পৰিৱেশতহে ঔষধ বিক্ৰী কৰিব লাগিব।

গ্ৰাহক হিচাপে ঔষধৰ গুণাগুণ, পৰিমাণ, সক্ষমতা, শুদ্ধতা, মান আৰু মূল্যৰ সঠিক তথ্য পোৱাৰ লগতে ঔষধ সংক্ৰান্ত আপোনাৰ যিকোনো প্ৰশ্নৰ উত্তৰ পোৱাটো আপোনাৰ অধিকাৰ।

গ্ৰাহকে নিজৰ গোপনীয়তা অটুত ৰাখিঔষধ বিচাৰিব পাৰে আৰু তেওঁলোকৰ অৱস্থা অনুসৰি সকলো তথ্য বিচাৰিব পাৰে।

ফাৰ্মাচিষ্টে ভালে থকা, ম্যাদ থকা (ম্যাদ উকলাৰ দিন পাৰ নোহোৱা), বিতং নিৰ্দেশনা অনুসৰি মজুত কৰা আৰু কোনো ক্ষতি নোহোৱা ঔষধ দিব লাগিব।

গ্ৰাহকে বিলৰ বাবে জোৰ কৰিব আৰু প্ৰেছক্ৰিপছনৰ বিপৰীতে পোৱা প্ৰডাক্টসমূহ হিচাপ কৰি চাব যাতে সঠিক ঔষধ সঠিক দামত আৰু অৱস্থাত তেওঁক দিয়া হৈছে। গ্ৰাহকে ঔষধখিনি শেষ নোহোৱা পৰ্যন্ত বিলখন লগত ৰাখি থ'ব।

আইটেম অনুসৰি প্ৰস্তুত কৰা বিলখনত ৰোগীৰ নাম আৰু ঠিকনা, ডাক্তৰৰ সবিশেষ, প্ৰডাক্টৰ বিৱৰণ, বেটচ্ নম্বৰ, ম্যাদ উকলাৰ তাৰিখ, এমআৰপি, সকলো দামৰ বিৱৰণ, মেডিকেল ষ্ট'ৰখনৰ নাম-ঠিকনা, লাইচেন্স নম্বৰ আৰু ফাৰ্মাচিষ্টগৰাকীৰ স্বাক্ষৰ থাকিব লাগিব।

কোনো বাধা, হস্তক্ষেপ, জোৰ-জবৰদস্তি, বৈষম্য বা প্ৰতিহিংসা নোহোৱাকৈ গ্ৰাহকে মেডিকেল ষ্ট'ৰ নাইবা ফাৰ্মাচিষ্টজনৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ কৰাৰ অধিকাৰ আছে।



ওজৰ-আপত্তি থাকিলে কাৰ কাষ চাপিব

মেডিকেল ষ্ট'ৰ সম্পৰ্কে

লাইচেন্স জাৰী কৰা ৰাজ্যখনৰ ঔষধ নিয়ন্ত্ৰণ বিভাগত (কিছুমান ৰাজ্যত খাদ্য আৰু ঔষধ প্ৰশাসন বুলিও কোৱা হয়) অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে। মেডিকেল ষ্ট'ৰৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত সেয়া নিষ্পত্তি কৰা; নিম্নমানৰ, নকল, ভেজাল থকা বা নকল ঔষধ যোগান ধৰাৰ সন্দেহ থাকিলে আইনী ব্যৱস্থা হাতত লোৱাৰ বাবেও এই সংস্থাসমূহ দায়বদ্ধ।

ৰাজ্যিক ঔষধ নিয়ন্ত্ৰণ কৰ্তৃপক্ষৰ সবিশেষ ঠিকনা কেন্দ্ৰীয় ৰাজ্যিক ঔষধ নিয়ন্ত্ৰণ সংস্থা চমুকৈCDSCOৰ ৱেবছাইটত পাবঃ - https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

অৰ্হতাসম্পন্ন ফাৰ্মাচিষ্টৰ পৰিৱৰ্তে অৰ্হতাবিহীন কোনো ব্যক্তিয়ে দৰৱ দিয়াৰ ক্ষেত্ৰত ফাৰ্মাচি আইন ১৯৪৮ৰ ৪২ নং ধাৰা উলংঘা কৰাৰ বাবে পোনপটীয়াকৈ ৰাজ্যিক ৰেজিষ্ট্ৰাৰ বা কেন্দ্ৰীয় ফাৰ্মাচি কাউন্সিলত পিপিআৰ-২০১৫ৰ ৯ নং অধ্যায়ৰ 14(b)ৰ অধীনতআপুনি অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

ভুল তথ্য দিয়া, নকল বা ম্যাদ উকলা ঔষধ বিক্ৰী কৰা, সৰ্বাধিক খুচুৰা বিক্ৰীমূল্যতকৈবেছি মূল্যত বিক্ৰী কৰা আদি বিষয়ত গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯ আৰু ইয়াৰ নীতিসমূহৰ লগতে ড্ৰাগছ আৰু কচমেটিক্স আইন আৰু নিয়মৰ অধীনত ওজৰ-আপত্তি দাখিল কৰিব পাৰে। এই আইনখনৰ অধীনত গ্ৰাহকে সাহায্য বিচৰাৰো অধিকাৰ আছে আৰু জিলা গ্ৰাহক বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগৰ ওচৰত ক্ষতিপূৰণো দাবী কৰিব পাৰে। (আইন আৰু ন্যায় মন্ত্ৰালয়, ২০১৯)

ডিপিচিঅ'ৰ অধীনত মূল্য নিৰ্ধাৰিত ঔষধৰ বাবে অধিক মূল্য বিচৰা, কোনো ঔষধ উপলব্ধ নথকা বা নাটনি থকাৰ ক্ষেত্ৰতঃ ৰাসায়নিক আৰু সাৰ মন্ত্ৰালয়, ফাৰ্মাচিউটিকেলচ বিভাগ- https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

চৰকাৰৰ ঔষধৰ মূল্য নিয়ন্ত্ৰণৰ নিয়ম অনুসাৰে মেডিকেল ষ্ট'ৰোৱৰত উপলব্ধ ঔষধৰ তালিকাখন উপলব্ধ থাকিব লাগে, সেইখন গ্ৰাহকে চোৱাৰ বাবে দাবী কৰিব পাৰে। https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ফাৰ্মাচিষ্ট সম্পৰ্কে

ফাৰ্মাচিষ্টৰ পেছাদাৰী কু-আচৰণৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত অনুশাসনমূলক ব্যৱস্থা গ্ৰহণৰ বাবে ভাৰতৰ ফাৰ্মাচি কাউন্সিল বা সংশ্লিষ্ট ৰাজ্যিক ফাৰ্মাচি কাউন্সিলৰ কাষ চাপিব পাৰে- https://www.pci.nic.in

ৰাজ্যিক ফাৰ্মাচি কাউন্সিল - https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

মেডিকেল ষ্ট'ৰত আপোনাৰ দায়িত্বসমূহ

সদায় লাইচেন্স থকা মেডিকেল ষ্ট'ৰৰ পৰা ঔষধ ক্ৰয় কৰিব।

ফাৰ্মাচিষ্টগৰাকীক মৰ্য্যাদা, সৌজন্য আৰু সন্মানসহকাৰে আচৰণ কৰক।

মেডিকেল ষ্ট'ৰখনৰপৰা ল'ৰালৰিকৈনোলাব বা হুৰমুৰকৈফাৰ্মাচিষ্ট নাইবা সহায়কৰ কাষ নাচাপিব।

ৰোগীৰ কাৰণে কিনা ঔষধখিনি যাতে প্ৰেছক্ৰিপছন অবিহনে আন কোনোৱে ব্যৱহাৰ কৰিব নোৱাৰে সেয়া নিশ্চিত কৰিব।

ঔষধখিনি ক্ষত যেন পালে বা ম্যাদ উকলা বা ৰং উৰলি যোৱা দেখিলে সেয়া সেৱন নকৰিব। এনেক্ষেত্ৰত স্থানীয় ড্ৰাগ প্ৰাধিকৰণত অভিযোগ দাখিল কৰক আৰু সংশ্লিষ্ট মেডিকেল ষ্ট'ৰখনক অৱগত কৰক।

আপুনি অনা ঔষধখিনি যদি কিবা অস্বাভাৱিক যেন অনুভৱ কৰে বা সন্দেহ উপজে, তেন্তে ফাৰ্মাচিষ্টগৰাকী আৰু আপোনাৰ ডাক্তৰক জনাওক, লগতে সংশ্লিষ্ট ৰাজ্যিক ঔষধ নিয়ন্ত্ৰণ বিভাগক জনাওক।



তাৰোপৰি আপুনি নিম্নোক্ত ঠিকনাত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰেঃ
ঔষধৰ মান নিয়ন্ত্ৰণৰ কেন্দ্ৰীয় সংস্থা (ভাৰতৰ ঔষধ মহানিয়ন্ত্ৰক, নতুন দিল্লী)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

ড্ৰাগছ আৰু কছমেটিক্স আইন, ১৯৪০আৰু নিয়মসমূহ, ১৪৪৫https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক হেল্পলাইন প'ৰ্টেলত অভিযোগ দাখিল কৰিবলৈ
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

গ্ৰাহক পৰিক্ৰমা বিভাগৰ ৰাজহুৱা অভিযোগ ডিভিজন-
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievancesআৰু
https://consumerhelpline.gov.in/user/

ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক বিবাদ নিষ্পত্তি আয়োগ - http://ncdrc.nic.in

ফাৰ্মাচি আইন, ১৯৪৮: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

গ্ৰাহক সুৰক্ষা আইন, ২০১৯- https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

সুনীল নন্দৰাজ, প্ৰণয় লাল (জনস্বাস্থ্য), ৰাজ বৈদ্য, গুৰু প্ৰসাদ মহন্ত (ফাৰ্মাচিষ্ট), মলয় মিত্ৰ, ডি ৰয় (অৱসৰপ্ৰাপ্ত ড্ৰাগ কন্ট্ৰোলাৰ), পল পি ফ্ৰান্সিচ, কমলা ৰামমোহন, তৰুণ সীম (ডাক্তৰ), সোণালী ৰান্ধাৱা (দন্ত বিশেষজ্ঞ), বাসুদেৱ দেৱদাসন (অধিবক্তা)ৰ অৰিহণাৰে এই পুস্তিকাখন প্ৰস্তুত কৰা হৈছে। মেডিকেল ষ্ট'ৰত ঔষধ কিনিবলৈ যোৱা গ্ৰাহকৰ কি কি অধিকাৰ আছে, তাৰ এয়া এক সাধাৰণ নিৰ্দেশনা। এয়া আইনী পৰামৰ্শ বুলি ধৰিব নোৱাৰি। এই পুস্তিকাখনত প্ৰকাশিত দৃষ্টিকোণ, মতামত আৰু সমলখিনি বৰঙনি যোগাওঁতাসকলৰ নিজা আৰু সেইবোৰে তেওঁলোক জৰিত হৈ থকা সংস্থা বা প্ৰতিষ্ঠানৰ দৃষ্টিকোণ, মতামত বা নীতি নুবুজাবও পাৰে।

ওষুধের দোকানকে কীভাবে চিহ্নিত করবেন?

দ্য ড্রাগস্ অ্যান্ড কসমেটিকস্ অ্যাক্ট ১৯৪০ অ্যান্ড রুলস্ ১৯৪৫-এর আওতায় যে লাইসেন্সপ্রাপ্ত খুচরো দোকান বা বিপণি-চত্বরে ওষুধপত্র তথা অন্যান্য চিকিৎসা-সংক্রান্ত বস্তু ও পরিষেবা বিক্রি করা হয় জনগণকে, সেটিকেই ওষুধের দোকান হিসেবে চিহ্নিত করা যাবে। এছাড়াও ওষুধের দোকানগুলি যে যে নামগুলি ব্যবহার করে থাকে সেগুলি হল: ফার্মেসি, কেমিস্ট শপ্, ড্রাগস্টোর, কেমিস্ট অ্যান্ড ড্রাগিস্ট, ডিস্পেন্সিং কেমিস্ট, কম্যুনিটি ফার্মেসি ইত্যাদি।

তবে দোকান-চত্বরের সামনে "ফার্মেসি" শব্দটা লিখিত রূপে থাকাটা বাধ্যতামূলক।

রাজ্য ড্রাগ কন্ট্রোল বিভাগ থেকে যে লাইসেন্স/শংসাপত্রটি দেওয়া হয় এবং দোকানের মালিকের নাম, নিবন্ধিত (রেজিস্টার্ড) ফার্মেসিস্টের নাম, তাঁর নিবন্ধিকরণের (রেজিস্ট্রেশন্) ক্রমসংখ্যা, যোগ্যতা ও ফটোগ্রাফ-সহ যে শংসাপত্রটি রাজ্য ফার্মেসি পরিষদের তরফ থেকে দেওয়া হয়, এই দুটিকে ওষুধের দোকানে জনসম্মুখে প্রদর্শন করাটা বাধ্যতামূলক। অধিকন্তু, প্রদর্শিত লাইসেন্স ও শংসাপত্রগুলি আসল হতে হবে, কোনও প্রতিলিপি কিংবা অনুলিপি হওয়া চলবে না। ক্রেতারা চাইলে রাজ্য ড্রাগ কন্ট্রোল বিভাগ এবং রাজ্য ফার্মেসি পরিষদের ওয়েবসাইটে ওই দুটির শংসাপত্রের খুঁটিনাটি মিলিয়ে দেখে নিতে পারেন।

নিবন্ধিত ফার্মেসিস্টকে সারাক্ষণ দোকানে বর্তমান থাকতে হবে, তাঁর পোশাক হতে হবে সাদারঙের পরিষ্কার কোট/অ্যাপ্রন। তাছাড়া তাঁকে একটি ব্যাজ পরে থাকতে হবে যেখানে তাঁর নাম ও নিবন্ধিকরণের ক্রমসংখ্যা স্পষ্টভাবে লেখা রয়েছে। যদি আপনি দেখেন যে ওষুধের দোকানে অনুরূপ কোনও ফার্মেসিস্ট নেই, তাহলে সেখান থেকে ওষুধপত্র কিছু না কেনাটাই বাঞ্ছনীয়।

প্রেসক্রিপশনে বর্ণিত ওষুধ কেবলমাত্র নিবন্ধিত ফার্মেসিস্টের তত্ত্বাবধানে বিক্রি কিংবা বিতরণ করতে হবে, এটি বাধ্যতামূলক।

ফার্মেসিস্ট কারা?

একজন "নিবন্ধিত ফার্মেসিস্টের" কিছু শিক্ষাগত যোগ্যতা লাগে (ফার্মেসিতে ডিপ্লোমা, কিংবা ফার্মেসিতে স্নাতক, অথবা ডক্টর অফ ফার্মেসি) এবং ফার্মেসি আইন, ১৯৪৮এর আওতায় ফার্মেসিস্টের কাজ করতে হলে তাঁকে রাজ্য ফার্মেসি পরিষদে নিবন্ধিত হতে হয়। [একজন ফার্মেসিস্ট তাঁর শংসাপত্র একাধিক ওষুধের দোকানকে প্রদান করতে কখনই পারবেন না।]

প্রেসক্রিপশন দেখে (কিংবা কোনও প্রেসক্রিপশন ছাড়াই, যদিও সেটা ওষুধটির উপর নির্ভর করছে) ক্রেতাদের ওষুধপত্র বিক্রি/বিলি করার ব্যাপারে একজন ফার্মেসিস্ট পেশাগতভাবে প্রশিক্ষিত, এবং আইনত এই কাজ করার অধিকার তাঁর আছে। এছাড়াও কোনও ওষুধ ব্যবহার করার নিয়ম এই সংক্রান্ত অন্য কোনও তথ্য তিনি রোগীকে সরবরাহ করতে পারেন।

ডাক্তারের প্রেসক্রিপশন অনুযায়ী একজন ফার্মেসিস্ট ওষুধপত্র দিয়ে থাকেন। এটা করার সময় তিনি প্রেসক্রিপশনটি ভালোভাবে খুঁটিয়ে দেখবেন যাতে সঠিক ওষুধ সরবরাহ করা হয়, এছাড়াও তিনি এটা ঠিক করবেন যে আদৌ ক্রেতার হাতে সেই ওষুধ তুলে দেওয়াটা উচিত কিনা, উপরন্তু তাঁর দায়িত্ব সেই ওষুধের ব্যাপারে বিশদ তথ্য সরবরাহ করা এবং দরকার হলে ডাক্তারের সঙ্গে আবারও রোগীকে পরামর্শ করতে বলা।

প্রেসক্রিপশন বদলে ফেলাটা কখনই একজন ফার্মেসিস্টের এক্তিয়ারের মধ্যে পড়ছে না, তিনি কেবলমাত্র সেই ওষুধগুলিই সরবরাহ করতে পারেন যেগুলির নাম ডাক্তার নিজে লিখে দিয়েছে।

কোথাও কোনও বিশেষ ব্র্যান্ডের ওষুধের কথা লেখা থাকলে ফার্মেসিস্ট তার বদলে কখনই জেনেরিক ওষুধ দিতে পারবেন না।

প্রেসক্রিপশনে ওষুধের যে পরিমাণ লেখা রয়েছে, কোনও ক্রেতা যদি তার থেকে কম কিনতে চান তাহলে তাঁকে লিখিত পরিমাণে কিনতে বাধ্য করাটা ফার্মেসিস্টের এক্তিয়ারে নেই।

তবে ক্রেতা নিজে থেকে চাইলে লিখিত ওষুধের সমতুল্য জেনেরিক কিংবা অপেক্ষাকৃত কম দামের কোনও ব্র্যান্ডের ওষুধ কিনতে পারেন।

যদি কোনও ওষুধ বা সরঞ্জাম সেই দোকানে না থাকে, একমাত্র সেক্ষেত্রেই ফার্মেসিস্ট তার বদলে সমতুল অন্য কোনও ওষুধের কেনার ব্যাপারে পরামর্শ দিতে পারেন।

রোগ থেকে বাঁচার উপায় কিংবা রোগের উপসর্গ অনুযায়ী অন্য কোনও ওষুধ যার কথা প্রেসক্রিপশনে লেখা নেই, এসব কিছু বলার অধিকার আছে ফার্মেসিস্টের। তাছাড়া তিনি প্রইয়োজন মনে করলে আপনাকে কোনও ডাক্তারের খোঁজ দিতে পারেন।

ক্রেতা যদি অনুরোধ করেন তাহলে যে যে জিনিসগুলি ফার্মেসিস্ট তাঁকে সরবরাহ করতে পারেন সেগুলি হল: পুস্তিকা, যেখানে বিভিন্ন রোগের বিবরণ তথা নিরাময়ের পন্থা লেখা রয়েছে, ওষুধ কীভাবে বাড়িতে সংরক্ষণ করা উচিত, তার সঠিক ব্যবহারের উপায় কী এবং তার কী কী পার্শ্বপ্রতিক্রিয়া, এই বিষয়ে মৌখিক অথবা লিখিত তথ্য।

রক্তচাপ এবং রক্তে তাৎক্ষণিক শর্করার মাত্রা মাপা এবং এগুলি একজন রোগী তাঁর বাড়িতে কীভাবে নিজে নিজে মাপতে পারবেন এই বিষয়ে পরামর্শ দেওয়া – এগুলি ফার্মেসিস্টের অধিকারের আওতায় পড়ছে।



ওষুধের দোকানে আপনার অধিকারগুলোকে জানুন

ওষুধের দোকানে আপনার অধিকার

সম্মান, সৌজন্য, পেশাগত আদবকায়দার সসঙ্গে এবং কোনও রকম বৈষম্য কিংবা ভেদাভেদ ছাড়াই একজন ক্রেতার সঙ্গে ব্যবহার করা উচিত, এবং এই প্রত্যাশাটুকু করার অধিকার তাঁর রয়েছে।

দোকানের মালিক এবং নিবন্ধিত ফার্মেসিস্টের নাম, তাঁর নিবন্ধিকরণের ক্রমসংখ্যা ও অন্যান্য তথ্য জানবার অধিকার একজন ক্রেতার রয়েছে।

একটি দোকানে ওষুধপত্র মজুত এবং সরবরাহ করার জায়গাটা সুরক্ষিত ও পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন হতে হবে। অধিকন্তু সেই স্থানটিতে যাতে ঠিকমতো আলো-বাতাস চলাচল করতে পারে সেটার খেয়াল রাখাটা বাধ্যতামূলক।

ওষুধের পরিমাণ, গুণাগুণ, ক্ষমতা, বিশুদ্ধতা, মান ও মূল্য বিষয়ে যে কোনও প্রকারের তথ্য সরবরাহ ও প্রশ্নের উত্তর পাওয়ার অধিকার আপনার রয়েছে একজন ক্রেতা হিসেবে।

পরিষেবা প্রাপ্তির ব্যাপারে একজন ক্রেতা গোপনীয়তার দাবি করতেই পারেন, এবং সেই বিষয়ে যথাযথ গোপনীয়তা বজায় রাখা এবং রোগ সম্পর্কে বিশদ তথ্য সরবরাহ করাটা দোকানের দ্বায়িত্ব।

ফার্মেসিস্ট যে ওষুধপত্র তথা অনুরূপ বস্তু বিলি/বিক্রি করছেন সেগুলি যেন ভাঙাচোরা কিংবা কোনও ভাবে ক্ষতিগ্রস্ত না হয়, এবং সেগুলি যেন বৈধ (এক্সপায়ারির তারিখের মধ্যে) ও সঠিকভাবে মজুত করা হয়ে থাকে।

ওষুধপত্র হাতে পাওয়ার পর ক্রেতার উচিত রশিদ চেয়ে নেওয়া যাতে তিনি ওষুধগুলিকে প্রেসক্রিপশনের সাঙ্গে মিলিয়ে নিতে পারেন এবং এই ব্যাপারে নিশ্চিত হতে পারেন যে সেগুলি অক্ষত অবস্থায় রয়েছে ও তাঁর কাছে সঠিক মূল্যই নেওয়া হয়েছে। যতক্ষণ না ওষুধগুলি শেষ হচ্ছে, সযত্নে এই রশিদটি রেখে দেওয়া উচিত।

যে যে জিনিস একটি রশিদে থাকাটা আবশ্যিক তা হল: রোগীর নাম ও ঠিকানা, ডাক্তারের বিবরণ, বিক্রি করা বস্তুর বিবরণ, সেগুলির ব্যাচ নং, এক্সপায়ারির তারিখ, এমআরপি, অতিরিক্ত মূল্যের বিশদ বিবরণ, ওষুধের দোকানটির নাম ও ঠিকানা, লাইসেন্স নং এবং ফার্মেসিস্টের স্বাক্ষর।

কোনও রকমের প্রতিবন্ধকতা, বলপ্রয়োগ, বৈষম্য এবং বিদ্বেষ ছাড়া একজন ক্রেতার অধিকার রয়েছে ওষুধের দোকান কিংবা ফার্মেসিস্টের বিরুদ্ধে নালিশ জানানোর।



নালিশ কিংবা অভিযোগ জানাতে হলে কোথায় যাবেন

ওষুধের দোকানের ক্ষেত্রে

অভিযোগ দায়ের করতে হবে নিজের রাজ্যের ড্রাগ কন্ট্রোল বিভাগে (কিছু রাজ্যে এগুলি ফুড অ্যান্ড ড্রাগ আডমিনস্ট্রেশন্ নামেও পরিচিত), যেখান থেকে লাইসেন্স দেওয়া হয়। কোনও ওষুধের দোকানের বিরুদ্ধে নালিশ দায়ের করা হলে সেটা খতিয়ে দেখা থেকে শুরু করে নিম্নমানের, নকল, ভেজাল মিশ্রিত তথা জালি ওষুধ সরবরাহের বিরুদ্ধে আইনি পদক্ষেপ নেওয়ার সকল দ্বায়িত্ব তাদের উপরেই বর্তায়।

রাজ্য ড্রাগ কন্ট্রোল অথরিটির বিশদ পেতে হলে কেন্দ্রীয় রাজ্য ড্রাগ কন্ট্রোল সংগঠনের (সিডিএসসিও) ওয়েবসাইটে যান:

https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

যোগ্য ফার্মেসিস্টের বদলে অন্য কেউ যদি ওষুধ বিলি/বিক্রয় করে, সেক্ষেত্রে ফার্মেসি আইন ১৯৪৮-এর অমান্যতার আধারে পিপিআর-২০১৫র নবম অধ্যায়ের ভাগ ১৪(বি)-এর আওতায় রাজ্য রজিস্ট্রার অথবা কেন্দ্রীয় ফার্মেসি কাউন্সিলের কাছে অভিযোগ জানাতে হবে।

কোনও ওষুধের দোকান যদি ভুল তথ্য দেয়, বা নকল অথবা এক্সপায়ার্ড হয়ে গেছে এমন ওষুধ বিক্রি করে, অথবা সর্বাধিক খুচরো মূল্যের থেকে বেশি টাকা নেয়, তাহলে গ্রাহক সুরক্ষা আইন ২০১৯এর নিয়মমাফিক এবং ড্রাগস্ অ্যান্ড কসমেটিক্স অ্যাক্ট অ্যান্ড রুলসের আওতায় অভিযোগ দায়ের করতে হবে। নিজের জেলা কনজ্যুমার ডিসপিউটস্ অ্যান্ড রিড্রেসাল কমিশনের দরবারে উক্ত আইনের আওতায় ক্ষতিপূরণ দাবি করার অধিকার রয়েছে ক্রেতার। (আইন ও বিচার মন্ত্রক, ২০১৯)

ডিপিসিও'র দ্বারা যেসব ওষুধের দাম স্থির করে দেওয়া হয়েছে সেগুলি যদি বেশি দামে বিক্রি করা হয়, কিংবা বাজারে যদি কোনও ওষুধের সরবরাহ না থাকে অথবা থাকলেও সেটা পর্যাপ্ত পরিমাণে না হয়, তাহলে নিম্নোক্ত জায়গায় যোগাযোগ করুন:

কেমিক্যাল ও সার মন্ত্রক, ফার্মাসিউটিকাল বিভাগ - https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

সরকারের ড্রাগ প্রাইস কন্ট্রোল থেকে ওষুধের যে তালিকাটি দেওয়া হয় সেটি দোকানে রাখা বাধ্যতামূলক, এবং কোনও ক্রেতা সেটি দেখতে চাইলে তাঁকে দেখাতেই হবে।

https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ফার্মেসিস্টের ক্ষেত্রে

কোনও ফার্মেসিস্ট যদি পেশার মর্যাদা বজায় না রেখে ক্রেতার সঙ্গে ব্যবহার না করে, সেক্ষেত্রে ভারতীয় ফার্মেসি কাউন্সিল অথবা নিজ রাজ্যের ফার্মেসি কাউন্সিলের কাছে আইনানুগ অভিযোগ জানান। ভারতীয় ফার্মেসি কাউন্সিল - https://www.pci.nic.in

রাজ্য ফার্মেসি কাউন্সিল - https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

ওষুধের দোকানে আপনার দ্বায়িত্ব

ওষুধের দোকানে আপনার দ্বায়িত্ব

যাবতীয় ওষুধপত্র একমাত্র লাইসেন্সপ্রাপ্ত ওষুধের দোকান থেকেই কিনবেন।

ফার্মেসিস্টের প্রতি আপনার ব্যবহার যেন সম্মান ও সৌজন্য বজায় রেখে হয়।

ফার্মেসিস্ট কিংবা তাঁর সহকারিদের অযথা তাড়া দেবেন না, হাতে পর্যাপ্ত সময় নিয়ে ওষুধের দোকানে আসবেন।

একজন রোগীর প্রেসক্রাইবড্ ওষুধ যাতে অন্য কেউ ব্যবহার না করতে পারে এই ব্যাপারে খেয়াল রাখতে হবে।

যদি দেখেন যে কোনও ওষুধ অক্ষত অবস্থায় নেই, কিংবা সেটির এক্সপায়ারির তারিখ পেরিয়ে গেছে, অথবা সেটি বিবর্ণ হয়ে গেছে, তাহলে সেটি ব্যবহার করবেন না। এ হেন পরিস্থিতিতে স্থানীয় ড্রাগ অথরিটির কাছে অভিযোগ দায়ের করুন এবং এই ব্যাপারটির সম্বন্ধে ওষুধের দোকানটিকে জানান।

যদি কোনও ওষুধ কেনার পর তাতে সন্দেহজনক কিছু পান তাহলে বিলম্ব না করে সেটা ফার্মেসিস্ট, আপনার ডাক্তার এবং রাজ্য ড্রাগ কন্ট্রোল বিভাগকে জানান।



এছাড়াও আপনি যেখানে যেখানে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:

কেন্দ্রীয় ড্রাগস্ স্ট্যান্ডার্ড কন্ট্রোল সংগঠন (ভারতের ড্রাগ কন্ট্রোল জেনারেল, নয়াদিল্লি)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

ড্রাগস্ অ্যান্ড কসমেটিক্স আইন, ১৯৪০ এবং তার নিয়মাবলি, ১৯৪৫
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

জাতীয় কনজ্যুমার হেল্পলাইন পোর্টালে অনলাইন অভিযোগ জানাতে হলে:
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

ডিপার্টমেন্ট অফ কনজ্যুমার আফেয়ার্স, পাবলিক গ্রিভান্সেস্ বিভাগ
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances and
https://consumerhelpline.gov.in/user/

জাতীয় কনজ্যুমার ডিসপিউটস্ রিড্রেসাল কমিশন - http://ncdrc.nic.in

ফার্মেসি আইন, ১৯৪৮: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

গ্রাহক সুরক্ষা আইন, ২০১৯: https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

এই পুস্তিকাটি প্রস্তুত করতে সাহায্য করেছেন সুনীল নন্দরাজ, প্রণয় লাল, (জনস্বাস্থ্য), রাজ বৈদ্য, গুরু প্রসাদ মোহন্ত (ফার্মেসিস্ট), মলয় মিত্র, ডি. রয় (অবসরপ্রাপ্ত ড্রাগ কন্ট্রোলার), পল পি. ফ্রান্সিস, কমলা রামমোহন, তরুণ সীম (ডাক্তার), সোনালি রান্ধাওয়া (দাঁতের ডাক্তার) এবং বাসুদেব দেবদাসন (উকিল)। এটি ওষুধের দোকানে ক্রেতাদের অধিকার বিষয়ক একটি নির্দেশাবলি। আইনি দস্তাবেজ হিসেবে এটিকে গণ্য করা উচিত নয়। এখানে উঠে আসা মতামত, দৃষ্টিকোণ এবং বিষয়বস্তু একান্তই এই পুস্তিকাটির লেখকদের ব্যক্তিগত মত, তাঁরা যে যে সংস্থা বা সংগঠনের সঙ্গে যুক্ত সেখানকার নীতি ও কর্মপন্থার সঙ্গে এর কোনও সম্পর্ক নেই।

મેડીકલ સ્ટોરની ઓળખ કઈ રીતે કરવી?

મેડિકલ સ્ટોર એ ધ ડ્રગ્સ કોસ્મેટિક્સ એક્ટ ૧૯૪૦ અને ધ ડ્રગ્સ કોસ્મેટિક્સ રૂલ્સ ૧૯૪૫ હેઠળ લાઇસન્સ ધરાવતું રીટેલ પરિસર છે, જેમાં દવાઓ, ડ્રગ્સ, અને અન્ય સહાયક તબીબી સેવાઓ લોકોને વેચવામાં આવે છે. મેડીકલ સ્ટોર માટે સામાન્ય રીતે ઉપયોગમાં લેવાતા અન્ય નામો ફાર્મસી, કેમિસ્ટ શોપ, ડ્રગસ્ટોર, કેમિસ્ટ એન્ડ ડ્રગિસ્ટ, ડિસ્પેન્સિંગ કેમિસ્ટ, કોમ્યુનિટી ફાર્મસી વગેરે છે.

મેડીકલના પરિસરની સામે ‘‘ફાર્મસી‘‘ ઉલ્લેખ કરવો ફરજિયાત છે.

મેડિકલ સ્ટોરે મુખ્ય પ્રવેશદ્વાર પર સ્ટેટ ડ્રગ કંટ્રોલ ડિપાર્ટમેન્ટ દ્વારા જારી કરાયેલા મૂળ લાઇસન્સિસ/પ્રમાણપત્રો અને સ્ટેટ ફાર્મસી કાઉન્સિલ દ્વારા જારી કરાયેલું રજિસ્ટર્ડ ફાર્મસિસ્ટનું પ્રમાણપત્ર દર્શાવવું જરૂરી છે, જેમાં માલિકનું નામ, નોંધણી નંબર, લાયકાત અને તેમના ફોટોની સાથે રજિસ્ટર્ડ ફાર્મસિસ્ટનું નામ હોવું આવશ્યક છે. ગ્રાહકો આ વિગતોને સ્ટેટ ડ્રગ કંટ્રોલ ડિપાર્ટમેન્ટ અથવા સ્ટેટ ફાર્મસી કાઉન્સિલની વેબસાઇટ પર ચકાસી શકે છે.

રજિસ્ટર્ડ ફાર્મસિસ્ટે સફેદ કોટ/એપ્રોન તથા નામ અને નોંધણી નંબર દર્શાવતો બેજ પહેરીને હંમેશા મેડિકલ સ્ટોરમાં હાજરી આપવી જરૂરી છે. જો ફાર્મસિસ્ટ મેડિકલ સ્ટોરમાં હાજર ન લાગે, તો તે મેડિકલ સ્ટોરમાંથી દવાઓ ન લેવી હિતાવહ છે.

પ્રિસ્ક્રિપ્શન દવાઓનું વિતરણ ફરજિયાત પણે રજિસ્ટર્ડ ફાર્મસિસ્ટની વ્યક્તિગત દેખરેખ હેઠળ જ થવું જોઈએ.

ફાર્મસિસ્ટ એટલે કોણ?

‘‘રજિસ્ટર્ડ ફાર્મસિસ્ટ‘‘ માન્યતા પ્રાપ્ત લાયકાત (ફાર્મસીમાં ડિપ્લોમા, અથવા બેચલર ઓફ ફાર્મસી, અથવા ડોક્ટર ઓફ ફાર્મસી) ધરાવે છે અને તે સ્ટેટ ફાર્મસી કાઉન્સિલમાં નોંધાયેલ હોય છે જેમાં તે ફાર્મસી એક્ટ, ૧૯૪૮ હેઠળ ફાર્મસીનો વ્યવસાય ચલાવે છે. ફાર્મસિસ્ટ પોતાનું નોંધણી પ્રમાણપત્ર એક કરતા વધુ મેડિકલ સ્ટોરને આપી શકતા નથી.

ફાર્મસિસ્ટ તાલીમ પામેલા વ્યાવસાયિકો છે, જેઓ ગ્રાહકોને પ્રિસ્ક્રિપ્શનો અને દવાઓ આપવા માટે અધિકૃત છે (દવાના આધારે પ્રિસ્ક્રિપ્શન સાથે અથવા તેના વગર), તથા ગ્રાહકોને ભલામણ કરેલી દવાઓના યોગ્ય ઉપયોગ અને અન્ય જરૂરી માહિતી તથા યોગ્ય સલાહ આપે છે.

ફાર્મસિસ્ટ ડોક્ટરના પ્રિસ્ક્રિપ્શન આધારિત દવાઓ આપે છે. આવું કરતી વખતે ફાર્માસિસ્ટ પ્રિસ્ક્રિપ્શનની સમીક્ષા કરે છે, યોગ્ય દવાઓ અપાઈ રહી છે કે નહીં એની ખરાઈ કરે છે, અને જરૂરી સલાહ-મશ્વેરો કરીને નક્કી કરે છે કે દવા ગ્રાહકને સોંપવી કે નહીં, સાથે જરૂર પડે તો ડોક્ટર સાથે ચર્ચા કરીને પણ સલાહ આપે છે.

ફાર્મસિસ્ટે ડોક્ટર દ્વારા સૂચવેલ દવાઓ જ આપવી જોઈએ અને પ્રિસ્ક્રિપ્શનને બદલવું જોઈએ નહીં.

ફાર્મસિસ્ટને બ્રાન્ડેડ દવાઓના બદલે તેમની સમકક્ષ જેનેરિક દવાઓ આપવાનો અધિકાર નથી.

જો ગ્રાહક પ્રિસ્ક્રિપ્શનમાં લખેલી દવાઓ કરતા ઓછી દવાઓ ખરીદવા માગે, તો ફાર્મસિસ્ટ નિર્ધારિત માત્રામાં દવાઓ આપવાનો આગ્રહ કરી શકે નહીં.

પ્રિસ્ક્રિપ્શનમાં બ્રાન્ડ નામ સૂચવવામાં આવ્યું હોય ત્યારે પણ ગ્રાહક જેનેરિક દવા અથવા ઓછી કિંમતની બીજી દવાની માંગ કરી શકે છે.

જો કોઈ દવા ઉપલબ્ધ નથી, તો ફાર્મસિસ્ટ તેના બદલે બીજી દવા વિશે માહિતી આપીને ભલામણ કરી શકે છે.

ફાર્મસિસ્ટ નિવારક પગલાં સૂચવી શકે છે; પરિસ્થિતિ મુજબ યોગ્ય બિન-પ્રિસ્ક્રિપ્શન દવાઓની ભલામણ કરી શકે છે અને જો જરૂરી હોય તો તમને ડોક્ટર પાસે જવાની સલાહ પણ આપી શકે છે.

ગ્રાહક વિનંતી કરે, તો ફાર્મસિસ્ટ વિવિધ બીમારીઓ/રોગો અને ભલામણ કરેલી દવાઓ વિશે દર્દીને માહિતી પત્રિકાઓ પણ આપી શકે છે, અથવા મૌખિક સૂચનાઓને પૂરક થાય એ રીતે દવાઓ કેવી રીતે સંગ્રહિત કરવી, તેમનો ઉપયોગ કઈ રીતે કરવો તે અને તેની સંભવિત આડઅસરો વિશે લેખિતમાં સૂચનાઓ આપી શકે છે.

ફાર્મસિસ્ટ તમારું બ્લડ પ્રેશર અને તરતનું બ્લડ સુગર તપાસી શકે છે અને દર્દીને ઘરે પોતાનું કેવી રીતે મોનીટરીંગ કરવું તે અંગે વધુ માર્ગદર્શન પણ આપી શકે છે.



મેડીકલ સ્ટોરમાં તમારા અધિકારો

મેડીકલ સ્ટોરમાં તમારા અધિકારો

ગ્રાહકની સાથે આદર, સૌજન્ય, માન, વ્યાવસાયિક ધોરણો અને કોઈપણ પક્ષપાત અથવા ભેદભાવ વિના વ્યવહાર કરવો જરૂરી છે.

ગ્રાહકને માલિકનું નામ, રજિસ્ટર્ડ ફાર્મસિસ્ટ અને તેમનો નોંધણી નંબર તથા અન્ય વિગતો જાણવાનો અધિકાર છે.

મેડિકલ સ્ટોરે તેમની દવાઓ સુરક્ષિત, યોગ્ય રીતે પ્રકાશિત, સારી રીતે વેન્ટિલેટેડ અને સ્વચ્છ વાતાવરણમાં રાખીને આપવી જોઈએ.

એક ગ્રાહક તરીકે તમને દવાની ગુણવત્તા, જથ્થો, શક્તિ, શુદ્ધતા, ધોરણ અને કિંમત વિશે જાણવાનો અધિકાર છે અને દવાઓ સંબંધિત કોઈપણ પ્રશ્નોના જવાબ મેળવવાનો પણ.

ગ્રાહકો તેમની સ્થિતિને લગતી તમામ માહિતી અને અન્ય સેવાઓ ગુપ્ત રીતે મળે એવી માંગ કરી શકે છે.

ફાર્મસિસ્ટોએ અકબંધ હોય, માન્ય (જે એક્સપાયરી અવધિની અંદર) હોય, સૂચનો અનુસાર સંગ્રહિત કરવામાં આવેલી હોય અને કોઈપણ નુકસાનથી મુક્ત હોય તેવી દવાઓ જ વેચવી જોઈએ.

ગ્રાહકોએ બિલનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ અને પ્રિસ્ક્રિપ્શન આપીને મેળવેલી દવાઓ ચેક કરી લેવી જોઈએ, જેથી તેમણે દવાઓ યોગ્ય કિંમતે અને યોગ્ય સ્થિતિમાં મેળવી છે એ ચકાસી શકાય. ગ્રાહકે દવાઓ સંપૂર્ણપણે વપરાઈ ન જાય ત્યાં સુધી બિલ સાચવી રાખવું જોઈએ.

આઇટમવાળા બિલમાં દર્દીનું નામ અને સરનામું, ડોક્ટરની વિગતો, વસ્તુની વિગતો, બેચ નંબર, એક્સપાયરી તારીખ, એમઆરપી, તમામ ચાર્જીસનો ખુલાસો, મેડિકલ સ્ટોરનું નામ અને સરનામું, લાઇસન્સ નંબર અને ફાર્મસિસ્ટની સહી શામેલ હોવી આવશ્યક છે.

ગ્રાહકોને મેડિકલ સ્ટોર અથવા ફાર્મસિસ્ટ સામે દબાવ, દખલગીરી, બળજબરી, ભેદભાવ અથવા બદલાના ડર વિના ફરિયાદ કરવાનો અધિકાર છે.



ફરિયાદો કઈ જગ્યાએ કરી શકાય?

મેડીકલ સ્ટોર વિષયકઃ

મેડીકલ સ્ટોર્સને લાઈસન્સ આપતા સંબંધિત સ્ટેટ ડ્રગ કંટ્રોલ ડિપાર્ટમેન્ટ્સ (કેટલાક રાજ્યોમાં જેને ફૂડ એન્ડ ડ્રગ એડમિનિસ્ટ્રેશન પણ કહેવાય છે)માં ફરિયાદો નોંધાવી શકાય. તેઓ મેડિકલ સ્ટોર્સ સામે ફરિયાદના કિસ્સામાં ફરિયાદના નિવારણ માટે જવાબદાર છે. તથા તેઓ ઓછી ગુણવત્તાવાળી, નકલી, ભેળસેળયુક્ત અથવા બનાવટી દવાઓના પુરવઠાની શંકાના કિસ્સામાં કાનૂની કાર્યવાહી પણ કરી શકે છે.

સ્ટેટ ડ્રગ કંટ્રોલ ઓથોરિટીઝના વિગતવાર સરનામા સેન્ટ્રલ સ્ટેટ ડ્રગ્સ કંટ્રોલ ઓર્ગેનાઈઝેશન (ઈઉજ્ઙઘ)ની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છેઃ

- https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

જો દવાઓ લાયકાત ધરાવતા ફાર્મસિસ્ટને બદલે કોઈ અયોગ્ય વ્યક્તિઓ દ્વારા વેચવામાં આવતી હોય, તો લોકો ફાર્મસી એક્ટ ૧૯૪૮ની કલમ ૪૨ના ઉલ્લંઘન માટે ડ્ઢછ-૨૦૧૫ના પ્રકરણ ૯ની કલમ ૧૪(બી) હેઠળ રજિસ્ટ્રાર સ્ટેટ અથવા સેન્ટ્રલ ફાર્મસી કાઉન્સિલને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

જો મેડીકલ સ્ટોર્સ ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી પૂરી પાડતા હોય, ખોટી અથવા એક્સપાયર્ડ થયેલી દવા વેચતા હોય, એમઆરપી કરતાં વધુ કિંમતે દવા વેચતા હોય, તો કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ, ૨૦૧૯ અને તેના નિયમો તેમજ ડ્રગ્સ એન્ડ કોસ્મેટિક્સ એક્ટ અને તેના નિયમો હેઠળ તેમને પડકારી શકાય છે. ગ્રાહકોને એક્ટ હેઠળ રાહત મેળવવાનો અધિકાર છે અને તેઓ યોગ્ય જિલ્લા ગ્રાહક વિવાદ નિવારણ પંચમાં વળતર માટે દાવો કરી શકે છે. (મિનિસ્ટ્રી ઓફ લો એન્ડ જસ્ટિસ, ૨૦૧૯)

ડીપીસીઓ હેઠળ આવતી દવાઓની નિર્ધારિત કિંમત કરતા વધારે કિંમતની વસુલાત, કોઈપણ દવાની બિન-ઉપલબ્ધતા અથવા અછત માટે, ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ કેમિકલ એન્ડ ફર્ટીલાઈઝર્સ

- https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

મેડિકલ સ્ટોર્સ પાસે સરકારના ડ્રગ પ્રાઈસ કંટ્રોલ હેઠળની દવાઓની યાદી હોવી જોઈએ જે ગ્રાહકો જોવા માંગે તો બતાવી શકાય.

https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ફાર્મસિસ્ટ વિષયકઃ

ફાર્મસિસ્ટના વ્યાવસાયિક ગેરવર્તન અંગેની તમામ ફરિયાદો શિસ્તભંગની કાર્યવાહી માટે ફાર્મસી કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયા/સંબંધિત સ્ટેટ ફાર્મસી કાઉન્સિલ સમક્ષ લાવી શકાય છે. ફાર્મસી કાઉન્સિલ ઓફ ઈન્ડિયા - વર્ીતિઃ//ૂ.ાભશ.ક્ષશભ.શક્ષ

સ્ટેટ ફાર્મસી કાઉન્સિલ્સ

- https://www.pci.nic.in/GenInfoStatesPharmacyCouncil.html

મેડીકલ સ્ટોરમાં તમારી જવાબદારીઓ

તમારી દવાઓ માત્ર લાઈસન્સ વાળા મેડિકલ સ્ટોરમાંથી જ ખરીદો.

ફાર્મસિસ્ટ સાથે માન, સૌજન્ય અને આદરપૂર્ણ વ્યવહાર કરો.

મેડિકલ સ્ટોર છોડવાની ઉતાવળ ન કરો અથવા ફાર્મસિસ્ટ અથવા સહાયકને પણ ન દોડાવો.

દર્દી માટે ખરીદવામાં આવેલી દવાઓ પ્રિસ્ક્રિપ્શન વગર બીજા લોકો ન વાપરે તેનું ધ્યાન રાખો.

જો દવાઓ ક્ષતિગ્રસ્ત, એક્સપાયર્ડ અથવા કલર ઉડી ગયેલો હોય તેવી લાગે તો આવી દવા ન લો. આવી પરિસ્થિતિમાં સ્થાનિક ડ્રગ ઓથોરિટીને ફરિયાદ કરો અને સંબંધિત મેડિકલ સ્ટોરને જાણ કરો.

જો તમે ખરીદેલી દવામાં કોઈ શંકાસ્પદ વસ્તુ દેખાય, તો ફાર્મસિસ્ટ, તમારા ડોક્ટર તેમજ સંબંધિત સ્ટેટ ડ્રગ કંટ્રોલ વિભાગને જાણ કરો.



વધુમાં, તમે નીચેની સંસ્થાઓમાં પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકો છોઃ

સેન્ટ્રલ ડ્રગ્સ સ્ટાન્ડર્ડ કંટ્રોલ ઓર્ગેનાઈઝેશન (ડ્રગ કંટ્રોલર જનરલ ઓફ ઈન્ડિયા, નવી દિલ્હી)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

ડ્રગ્સ એન્ડ કોસ્મેટિક્સ એક્ટ, ૧૯૪૦ અને રૂલ્સ, ૧૯૪૫
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

નેશનલ કન્ઝ્યુમર હેલ્પલાઈન પોર્ટલ પર ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવવા માટેઃ
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ કન્ઝ્યુમર અફેર્સના જાહેર ફરિયાદ વિભાગ
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances and
https://consumerhelpline.gov.in/user/

નેશનલ કન્ઝ્યુમર ડીસ્પ્યુટ્સ રીડ્રેસલ કમિશન -
http://ncdrc.nic.in

ફાર્મસી એક્ટ, ૧૯૪૮:
https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

ધ કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન એક્ટ, ૨૦૧૯:
https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

मेडिकल स्टोर की पहचान कैसे करें?

एक मेडिकल स्टोर, ड्रग्स एंड कॉस्मेटिक्स एक्ट १९४० और नियम १९४५ के तहत लाइसेंस प्राप्त खुदरा स्टोर होता है, जहां दवाएं, ड्रग, और अन्य सहायक चिकित्सा सेवाएं जनता को पैसे के एवज़ में उपलब्ध करवाई जाती हैं. आमतौर पर, मेडिकल स्टोर के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले दूसरे नाम हैं: फ़ार्मेसी, केमिस्ट शॉप, ड्रगस्टोर, केमिस्ट एंड ड्रगिस्ट, डिस्पेंसिंग केमिस्ट, कम्युनिटी फ़ार्मेसी वगैरह.

परिसर के सामने फ़ार्मेसी लिखा होना ज़रूरी होता है.

मेडिकल स्टोर के प्रवेशद्वार पर, राज्य औषधि नियंत्रण विभाग द्वारा जारी मूल लाइसेंस/प्रमाण-पत्र और राज्य फ़ार्मेसी काउंसिल द्वारा जारी पंजीकृत फ़ार्मासिस्ट का प्रमाण-पत्र लगा होना चाहिए. लाइसेंस/प्रमाण-पत्र में मालिक का नाम, पंजीकृत फ़ार्मासिस्ट के नाम के साथ-साथ, पंजीकरण संख्या, योग्यता और उनकी तस्वीर होनी चाहिए. कस्टमर इन जानकारियों को राज्य औषधि नियंत्रण विभाग या राज्य फ़ार्मेसी काउंसिल की वेबसाइटों पर चेक कर सकते हैं.

एक पंजीकृत फ़ार्मासिस्ट को हमेशा नाम और पंजीकरण संख्या वाले बैज के साथ एक साफ़-सुथरे सफ़ेद कोट/एप्रन पहने हुए ही मेडिकल स्टोर पर रहना चाहिए. अगर मेडिकल स्टोर पर फ़ार्मासिस्ट नहीं दिखते हैं, तो यह सलाह दी जाती है कि उस मेडिकल स्टोर से दवाइयां न लें.

प्रिस्क्रिप्शन की दवाओं को केवल एक पंजीकृत फ़ार्मासिस्ट की व्यक्तिगत देखरेख में दिया जाना चाहिए.

फ़ार्मासिस्ट कौन होते हैं?

पंजीकृत फ़ार्मासिस्ट के पास (फ़ार्मेसी में डिप्लोमा या बैचलर ऑफ़ फ़ार्मेसी या डॉक्टर ऑफ़ फ़ार्मेसी) एक मान्यता प्राप्त योग्यता होती है और वह राज्य फ़ार्मेसी काउंसिल के साथ पंजीकृत होता है, जिसके ज़रिए वह फ़ार्मेसी अधिनियम, १९४८ के तहत, फ़ार्मेसी का बिज़नेस कर रहा है. फ़ार्मासिस्ट अपना पंजीकरण प्रमाण-पत्र एक से ज़्यादा मेडिकल स्टोर को नहीं दे सकता है.

फ़ार्मासिस्ट अपने काम में माहिर और पेशेवर होते हैं और उनके पास कस्टमर के प्रिस्क्रिप्शन के अनुसार दवाइयां देने का अधिकार होता है (प्रिस्क्रिप्शन के साथ या इसके बिना कोई दवा देना, यह दवाई पर निर्भर करता है). फ़ार्मासिस्ट, कस्टमर को डॉक्टर द्वारा लिखी गई दवाओं के सही ढंग से इस्तेमाल के बारे में बताते हैं और अन्य ज़रूरी सहायक जानकारी व उचित सलाह भी देते हैं.

फ़ार्मासिस्ट, डॉक्टर के पर्चे के मुताबिक़ दवाएं देते हैं. ऐसा करते समय, फ़ार्मासिस्ट, प्रिस्क्रिप्शन को ध्यान से देखते हैं, वे पक्का करते हैं कि ग्राहक को दवा सही मात्रा में दी गई हो, और यह तय करते हैं कि कस्टमर को उचित सलाह के साथ ही दवा दी जाए; और अगर ज़रूरी हो, तो डॉक्टर से परामर्श लेने की राय देते हैं.

एक फ़ार्मासिस्ट को केवल डॉक्टर द्वारा लिखी दवाएं देनी चाहिए और प्रिस्क्रिप्शन में लिखी गई दवाओं के बदले कोई दूसरी दवा नहीं देनी चाहिए.

फ़ार्मासिस्टों को जेनेरिक दवाओं के बदले उसी दवा के एवज़ कोई ब्रैंडेड दवा देने की अनुमति नहीं है.

अगर कस्टमर निर्धारित मात्रा से कम दवाई ख़रीदना चाहते हैं, तो फ़ार्मासिस्ट निर्धारित मात्रा पर ज़ोर नहीं दे सकते.

अगर कोई ब्रैंडेड दवाई लेने के लिए कहा गया हो, तो भी कस्टमर उस दवा के एवज़ में जेनेरिक दवा या कम क़ीमत वाली दवा मांग सकते हैं

अगर कोई दवा या उत्पाद उपलब्ध नहीं है, तो फ़ार्मासिस्ट उसके एवज़ में कस्टमर को सूचित करके, किसी और दवा या उत्पाद का सुझाव दे सकता है.

फ़ार्मासिस्ट किसी रोग के रोकथाम संबंधी उपायों का सुझाव दे सकते हैं; आपकी स्थिति को ध्यान में रखते हुए प्रिस्क्रिप्शन से हटकर, उचित दवा का सुझाव दे सकते हैं और ज़रूरत पड़ने पर डॉक्टर के भेज (रेफ़र) भेज सकते हैं.

कस्टमर के अनुरोध पर, फ़ार्मासिस्ट अलग से अलग-अलग बीमारियों और सुझाई गई दवाओं पर आधारित जानकारी वाली पुस्तिका दे सकते हैं या दवाओं को स्टोर करने, उनके इस्तेमाल, और उनसे हो सकने वाले साइड इफ़ेक्ट के बारे में मौखिक जानकारी के अलावा, पूरक के तौर पर लिखित रूप में निर्देश दे सकते हैं.

फ़ार्मासिस्ट आपके ब्लड प्रेशर, ब्लड शुगर की तत्काल जांच कर सकते हैं, और कस्टमर को घर पर ख़ुद की देखभाल करने के बारे में सुझाव दे सकते हैं.



किसी मेडिकल स्टोर पर उपभोक्ता को हासिल अधिकार

किसी मेडिकल स्टोर पर उपभोक्ता को हासिल अधिकार

एक कस्टमर को यह अधिकार हासिल है कि उसके साथ सम्मान, शिष्टाचार, गरिमा, प्रोफ़ेशनल स्टैंडर्ड, बिना किसी पूर्वाग्रह या भेदभाव के व्यवहार किया जाए.

एक कस्टमर को मालिक/मालिकों का नाम, पंजीकृत फ़ार्मासिस्ट और उनकी पंजीकरण संख्या के साथ अन्य ब्योरे जानने का अधिकार है.

एक मेडिकल स्टोर को अपनी दवाओं की बिक्री ऐसी जगह पर करनी चाहिए जो सुरक्षित हो, पर्याप्त रोशनी वाली हो, और अच्छी तरह हवादार तथा साफ़ हो.

एक कस्टमर के रूप में, आपको दवा की गुणवत्ता, मात्रा, दवा से पड़ने वाले असर, उसकी शुद्धता, उसके मानक, और क़ीमत के बारे में जानकारी लेने, और दवाओं के बारे में किसी भी सवाल का जवाब पाने का अधिकार है.

कस्टमर गुप्त रूप से सेवाएं मांग सकते हैं और अपनी स्थिति से जुड़ी सारी जानकारी पाने का अधिकार रखते हैं.

फ़ार्मासिस्टों को ऐसे उत्पादों की बिक्री करनी चाहिए जिनसे छेड़छाड़ न हुई हो, जो वैध हों जिनकी एक्सपायरी डेट (समाप्ति तिथि) अभी बाक़ी हो, निर्देशों के अनुसार राखी गई हों, और वे किसी भी तरह से क्षतिग्रस्त न हों.

कस्टमर को बिल पर ज़ोर देना चाहिए और अपने उत्पादों को डॉक्टर के पर्चे से मिलाना चाहिए, ताकि यह पक्का कर सकें कि उन्हें सही क़ीमत और हालत में सही दवाएं दी गई हैं. कस्टमर को यह बिल तब तक बचाकर रखना चाहिए, जब तक कि दवा का पूरी तरह इस्तेमाल न हो जाए.

दवा के बिल में रोगी का नाम और पता, डॉक्टर के बारे में जानकारी, उत्पाद का विवरण, बैच नंबर, एक्सपायरी डेट, एमआरपी, सभी शुल्कों का ब्योरा, मेडिकल स्टोर का नाम और पता, लाइसेंस नंबर और फ़ार्मासिस्ट के हस्ताक्षर शामिल होने चाहिए.

कस्टमर को बिना किसी रोक-टोक, हस्तक्षेप, ज़बरदस्ती, भेदभाव या प्रतिशोध के बिना, किसी मेडिकल स्टोर या फ़ार्मासिस्ट के ख़िलाफ़ शिकायत करने का अधिकार है.



शिकायत दर्ज कराने के लिए कहां संपर्क करें

मेडिकल स्टोर के संबंध में

लाइसेंस जारी करने वाले संबंधित राज्य औषधि नियंत्रण विभागों (कुछ राज्यों में जिन्हें खाद्य एवं औषधि प्रशासन भी कहा जाता है) में शिकायत दर्ज की जा सकती है. मेडिकल स्टोर के ख़िलाफ़ की गई शिकायत को सुलझाना और घटिया, नकली, मिलावटी या अवैध दवाओं की आपूर्ति के संदेह की स्थिति में क़ानूनी कार्रवाई करना उनकी ज़िम्मेदारी है.

राज्य औषधि नियंत्रण प्राधिकरणों के विस्तृत पते, केंद्रीय राज्य औषधि नियंत्रण संगठन (सीडीएससीओ) की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं:
-https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

अगर किसी व्यक्ति को योग्य फ़ार्मासिस्ट के बजाय अयोग्य व्यक्तियों द्वारा दवा दी जाती है, तो पीपीआर–२०१५ के चैप्टर ९ की धारा १४ (बी) के तहत, फ़ार्मेसी अधिनियम १९४८ की धारा ४२ के उल्लंघन के लिए, सीधे राज्य या केंद्रीय फ़ार्मेसी काउंसिल के रजिस्ट्रार को अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है.

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, २०१९ और इसके नियमों के साथ–साथ, ड्रग्स एंड कॉस्मेटिक्स एक्ट और नियमों के तहत भ्रामक जानकारी प्रदान करने, नकली या इस्तेमाल के लिए बीत चुकी तारीख़ वाली दवा बेचने, दवा को अधिकतम खुदरा मूल्य से ज़्यादा क़ीमत पर बेचने पर, अपराध करने वाले मेडिकल स्टोर को चुनौती दी जा सकती है. कस्टमर को अधिनियम के तहत राहत पाने का अधिकार है और वे उचित ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग में मुआवज़े के लिए दावा कर सकते हैं. (क़ानून और न्याय मंत्रालय, २०१९)

डीपीसीओ के तहत जिन दवाओं का मूल्य पहले से निर्धारित है उनके अधिक मूल्य निर्धारण के लिए, किसी भी दवा की अनुपलब्धता या कमी के बारे में शिकायत के लिए, रसायन और उर्वरक मंत्रालय के अंतर्गत आने वाले फ़ार्मास्यूटिकल्स विभाग की वेबसाइट पर जाएं:
- https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

मेडिकल स्टोर्स के पास, सरकार के दवा मूल्य नियंत्रण आदेश के तहत दवाओं की सूची मौजूद होनी चाहिए, जिसे कस्टमर देख सकें:

- https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

फ़ार्मासिस्ट के संबंध में

किसी फ़ार्मासिस्ट के ख़राब व्यवहार के बारे में अनुशासनात्मक कार्रवाई के लिए, सभी औपचारिक शिकायतों को भारतीय फ़ार्मेसी काउंसिल/संबंधित राज्य फ़ार्मेसी काउंसिल के समक्ष दर्ज किया जा सकता है. भारतीय फ़ार्मेसी काउंसिल:
- https://www.pci.nic.in

राज्य फ़ार्मेसी काउंसिल:
- https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

मेडिकल स्टोर पर आपकी ज़िम्मेदारियां

अपनी दवाएं हमेशा लाइसेंस प्राप्त मेडिकल स्टोर से ही ख़रीदें.

फ़ार्मासिस्ट के साथ इज़्ज़त, शिष्टाचार, और सम्मान के साथ पेश आएं.

मेडिकल स्टोर से जाते समय जल्दीबाज़ी न करें, और न ही फ़ार्मासिस्ट या सहायक को जल्दीबाज़ी करने के लिए कहें.

पक्का करें कि किसी एक मरीज़ के लिए ख़रीदी गई दवा का इस्तेमाल दूसरा मरीज़ न करे, जब तक कि ऐसा करने को न कहा जाए.

अगर दवा क्षतिग्रस्त हालत में हैं, इस्तेमाल करने की तारीख़ बीत चुकी है या दवा का रंग फीका पड़ गया हो, तो उसका सेवन न करें. ऐसे मामलों में स्थानीय दवा प्राधिकरण के पास शिकायत दर्ज करें और संबंधित मेडिकल स्टोर को इस बात की सूचना दें.

अगर आप ख़रीदी हुई दवा में कुछ असामान्य या संदिग्ध पाते हैं, तो फ़ार्मासिस्ट, अपने डॉक्टर, और संबंधित राज्य औषधि नियंत्रण विभाग को रिपोर्ट करें.



इसके अतिरिक्त, आप इन जगहों पर भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं

केंद्रीय औषधि मानक नियंत्रण संगठन (भारत के औषधि महानियंत्रक, नई दिल्ली):
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

औषधि एवं प्रसाधन सामग्री एक्ट, १९४० और नियम, १९४५:
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/-cts-Rules/

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पोर्टल पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए:
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

उपभोक्ता मामले मंत्रालय का लोक शिकायत विभाग:
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances Am¡a
https://consumerhelpline.gov.in/user/

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग: http://ncdrc.nic.in

फ़ार्मेसी अधिनियम, १९४८:
https://legislative.gov.in/sites/default/files/-1948-8.pdf

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, २०१९:
https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

इस पुस्तिका को सुनील नंदराज, प्रणय लाल, (पब्लिक हेल्थ), राज वैद्य, गुरु प्रसाद मोहंता (फ़ार्मासिस्ट), मलय मित्र, डी रॉय (सेवानिवृत्त ड्रग कंट्रोलर), पॉल पी फ्रांसिस, कमला राममोहन, तरुण सीम (डॉक्टर), सोनाली रंधावा (डेंटिस्ट), और वासुदेव देवदासन (वकील) के सहयोग से तैयार किया गया है. यह दस्तावेज़ मेडिकल स्टोर पर दवाई ख़रीदने जाने वाले कस्टमर के अधिकारों के बारे में एक सामान्य मार्गदर्शन करता है. इसे क़ानूनी सलाह के रूप में न लें. इस पुस्तिका के विचार, राय, और कॉन्टेंट, योगदानकर्ताओं की व्यक्तिगत क्षमता के अनुसार हैं और ज़रूरी नहीं कि वे उन संगठनों या संस्थानों के मत, विचारों या नीतियों को दर्शाएं जिनसे वे जुड़े हुए हैं.

ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ಔಷಧಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಂದರ್ಯವರ್ಧಕ ಕಾಯ್ದೆ 1940 ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು 1945ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯು ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಔಷಧಿಗಳು, ಔಷಧಿ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಪೂರಕ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಇತರ ಹೆಸರುಗಳೆಂದರೆ ಫಾರ್ಮಸಿ, ಕೆಮಿಸ್ಟ್ ಶಾಪ್, ಡ್ರಗ್ ಸ್ಟೋರ್, ಕೆಮಿಸ್ಟ್ & ಡ್ರಗ್ಗಿಸ್ಟ್, ಡಿಸ್ಪೆನ್ಸಿಂಗ್ ಕೆಮಿಸ್ಟ್, ಕಮ್ಯುನಿಟಿ ಫಾರ್ಮಸಿ, ಇತ್ಯಾದಿ.

ಔಷಧಿಯಂಗಡಿ ಮುಂದೆ "ಫಾರ್ಮಸಿ" ಎಂಬ ಫಲಕವನ್ನು ಇರಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ.

ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯು ಮುಖ್ಯ ದ್ವಾರದಲ್ಲಿ ರಾಜ್ಯ ಔಷಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಇಲಾಖೆ ನೀಡುವ ಮೂಲ ಪರವಾನಗಿಗಳು/ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ನೀಡಿದ ನೋಂದಾಯಿತ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಮಾಲೀಕರ ಹೆಸರು, ನೋಂದಾಯಿತ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಅವರ ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ ಹಾಗೂ ಛಾಯಾಚಿತ್ರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿವರಗಳನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಔಷಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಇಲಾಖೆ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್‌ನ ವೆಬ್ ಸೈಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

ನೋಂದಾಯಿತ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಬಿಳಿ ಕೋಟ್/ಏಪ್ರಾನ್ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಬ್ಯಾಡ್ಜ್ ಧರಿಸಿ ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್ ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು ನಿಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಆ ಅಂಗಡಿಯಿಂದ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸರುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು.

ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್ ಮಾಡಲಾದ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿತ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಬೇಕು.

ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಎಂದರೆ ಯಾರು?

"ನೋಂದಾಯಿತ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್" ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ (ಡಿಪ್ಲೊಮಾ ಇನ್ ಫಾರ್ಮಸಿ, ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಚುಲರ್ ಆಫ್ ಫಾರ್ಮಸಿ, ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಟರ್ ಆಫ್ ಫಾರ್ಮಸಿ) ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ಫಾರ್ಮಸಿ ಆಕ್ಟ್, 1948ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಫಾರ್ಮಸಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಿರುತ್ತಾರೆ. [ಒಬ್ಬ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ತನ್ನ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಗೆ ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.]

ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ವೃತ್ತಿಪರರು, ತರಬೇತಿ ಪಡೆದವರು ಮತ್ತು ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ (ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್ ಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ), ಅವನಿಗೆ /ಅವಳಿಗೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾದ ಔಷಧಿಗಳ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಪೂರಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್ ವೈದ್ಯರ ಸಲಹೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್ ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ವಿತರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಸೂಕ್ತ ಸಮಾಲೋಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ವೈದ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾಲೋಚನೆ ನಡೆಸಿ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಒಬ್ಬ ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್ ವೈದ್ಯರು ಸೂಚಿಸಿದ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ವಿತರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್ ಅನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಾರದು.

ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಬ್ರಾಂಡೆಡ್ ಔಷಧಿಗಳ ಬದಲು ಅದೇ ಜೆನೆರಿಕ್ ಪರ್ಯಾಯ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಔಷಧಿಕಾರರು ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

ಬ್ರಾಂಡ್ ಹೆಸರನ್ನು ಸೂಚಿಸಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಜೆನೆರಿಕ್ ಔಷಧ ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಬೆಲೆಯ ಬದಲಿ ಔಷಧಿಗಾಗಿ ಬೇಡಿಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಒಂದು ಔಷಧ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಪರ್ಯಾಯವನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಬಹುದು.

ಔಷಧಿಕಾರರು ಮುಂಜಾಗೃತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು; ನೀವಿರುವ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಸೂಕ್ತ ವೈದ್ಯರನ್ನು ಕಾಣುವಂತೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ವಿವಿಧ ಕಾಯಿಲೆಗಳು/ ರೋಗಗಳು ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಔಷಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ರೋಗಿಯ ಮಾಹಿತಿ ಕರಪತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು, ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು, ಅವುಗಳ ಬಳಕೆಗೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಡ್ಡ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ನಿಮ್ಮ ರಕ್ತದೊತ್ತಡ, ಕ್ಷಣದ ರಕ್ತದಲ್ಲಿನ ಸಕ್ಕರೆ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮನೆಯಲ್ಲಿ ತನ್ನನ್ನು ಹೇಗೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಬಹುದು.



ಮೆಡಿಕಲ್‌ಸ್ಟೋರ್‌ನಲ್ಲಿ (ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ) ಲಭ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳು

ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಗೌರವ, ಸೌಜನ್ಯ, ಘನತೆ, ವೃತ್ತಿಪರ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮತ್ತು ಮಟ್ಟದ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದ ಸ್ವಾಗತ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಲೀಕ/ರ ಹೆಸರು, ನೋಂದಾಯಿತ ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಅವರ ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಇತರ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯು ಸುರಕ್ಷಿತ, ಸರಿಯಾದ ಬೆಳಕು, ಉತ್ತಮ ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಬೇಕು.

ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನಾಗಿ, ಔಷಧದ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಪ್ರಮಾಣ, ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಶುದ್ಧತೆ, ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಮತ್ತು ಔಷಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ನಿಮಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಗೌಪ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.

ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾಯಿಸದಿರುವ, ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುವ (ಅವಧಿ ಮೀರದ), ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಾನಿಗೊಳಗಾಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಬಿಲ್ ನೀಡುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್‌ಗೆ ಹೊಂದಿಸಿ ಅವರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಔಷಧಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬಳಕೆಯಾಗುವವರೆಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಬಿಲ್ ಅನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಔಷಧದ ಬಿಲ್ ರೋಗಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ವೈದ್ಯರ ಮಾಹಿತಿ, ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಣೆ, ಬ್ಯಾಚ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕ, ಎಂಆರ್‌ಪಿ, ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು, ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ, ಪರವಾನಗಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಸಹಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಬಂಧವಿಲ್ಲದೆ, ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ, ದಬ್ಬಾಳಿಕೆ, ತಾರತಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪ್ರತೀಕಾರದ ಉದ್ದೇಶವಿಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಯಾವುದೇ ಅಂಗಡಿ ಅಥವಾ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.



ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ

ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ

ಪರವಾನಗಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಂಬಂಧಿತ ರಾಜ್ಯ ಔಷಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ (ಆಹಾರ ಮತ್ತು ಔಷಧ ಆಡಳಿತ ಎಂದೂ ಕೆಲವು ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತವೆ) ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಕಳಪೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ, ನಕಲಿ, ಕಲಬೆರಕೆ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತಿರುವ ಅನುಮಾನ ಬಂದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ರಾಜ್ಯ ಔಷಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ವಿವರವಾದ ವಿಳಾಸಗಳು Central State Drugs Control Organization (CDSCO) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ: https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

ಪಿಪಿಆರ್-2015ರ ಅಧ್ಯಾಯ 9ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 14(ಬಿ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅರ್ಹ ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಬದಲು ಅನರ್ಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಔಷಧವನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಸೆಕ್ಷನ್ 42ರ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1948, ನೇರವಾಗಿ ರಾಜ್ಯ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್‌ನ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ಗೆ ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ತಪ್ಪು ದಾರಿಗೆಳೆಯುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ನಕಲಿ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಔಷಧವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು, ಗರಿಷ್ಠ ಚಿಲ್ಲರೆ ಬೆಲೆಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಲೆ ವಿಧಿಸುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ, 2019 ಮತ್ತು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಔಷಧಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಂದರ್ಯವರ್ಧಕ ಕಾಯ್ದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಯ್ದೆಯಡಿ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಸೂಕ್ತ ಜಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ಲೇಮ್ ಮಾಡಬಹುದು. (ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯ ಸಚಿವಾಲಯ, 2019)

DPCO ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯಾಗಿರುವ ಔಷಧಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಲೆ ವಿಧಿಸುತ್ತಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಔಷಧಿಯ ಲಭ್ಯತೆ ಅಥವಾ ಕೊರತೆಯ ಕುರಿತು ದೂರುಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ. ರಾಸಾಯನಿಕ ಮತ್ತು ರಸಗೊಬ್ಬರ ಸಚಿವಾಲಯದ ಔಷಧೀಯ ಇಲಾಖೆ - https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

ಸರ್ಕಾರದ ಔಷಧ ಬೆಲೆ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಔಷಧ ಅಂಗಡಿಗಳು ಔಷಧಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತಮ್ಮ ಬಳಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲು ಒತ್ತಾಯಿಸಬಹುದು. https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ

State Pharmacy Councils - https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್ ತೋರಿಸುವ ವೃತ್ತಿಪರ ದುರ್ನಡತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ಸಂಬಂಧಿತ ರಾಜ್ಯ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದು. ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ -https://www.pci.nic.in

ರಾಜ್ಯ ಫಾರ್ಮಸಿ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ಗಳು - https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html



ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಔಷಧಿ ಅಂಗಡಿಗಳಿಂದಲೇ ಖರೀದಿಸಿ.

ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಅವರೊಡನೆ ಘನತೆ, ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿ.

ಔಷಧಿಯಂಗಡಿಗೆ ಹೋದಾಗ ಅಲ್ಲಿ ಆತುರಪಡಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸಹಾಯಕರ ಬಳಿ ಗಡಿಬಿಡಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.

ಒಬ್ಬ ರೋಗಿಗೆಂದು ಖರೀದಿಸಿದ ಔಷಧಿಯನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ರೋಗಿಯು ಬಳಸುವಂತೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡದ ಹೊರತು ಅದನ್ನು ಬಳಸದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಔಷಧವು ಹಾನಿಗೊಳಗಾದ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಬಳಕೆಯ ದಿನಾಂಕವು ಮುಗಿದುಹೋಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಔಷಧದ ಬಣ್ಣವು ಮಾಸಿಹೋಗಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸೇವಿಸಬೇಡಿ. ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಔಷಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಿ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಔಷಧಿ ಮಳಿಗೆಗೆ ವರದಿ ನೀಡಿ.

ನೀವು ಖರೀದಿಸಿದ ಔಷಧಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಅಥವಾ ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದವಾದ ಸಂಗತಿ ನಿಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಫಾರ್ಮಾಸಿಸ್ಟ್, ನಿಮ್ಮ ವೈದ್ಯರು ಮತ್ತು ಆಯಾ ರಾಜ್ಯ ಔಷಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಇಲಾಖೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ

ಇದಲ್ಲದೆ, ನೀವು ಈ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಕೇಂದ್ರೀಯ ಔಷಧ
ಪ್ರಮಾಣ್ನಿಯಂತ್ರ್ಸಂಸ್ಥೆ (ಡ್ರಗ್ ಕಂಟ್ರೋಲರ್ಜನರಲ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ನವದೆಹಲಿ)

ಡ್ರಗ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕಾಸ್ಮೆಟಿಕ್ಸ್ ಕಾಯ್ದೆ,1940 ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು,
1945 https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

ರಾಷ್ಟ್ರೀಗ್ರಾಹಸ್ಸಹಾಯವಾಣಿ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಆನ್ ಲೈನ್ ಲ್ದೂರು ನೀಡಲು
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಇಲಾಖೆಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವಿಭಾಗ

https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances ಮತ್ತು https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

ರಾಷ್ಟ್ರೀಗ್ರಾಹಕ್ವಿವಾದಗ್ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ- http://ncdrc.nic.in

ಫಾರ್ಮಸಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1948: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

ಗ್ರಾಹಸ್ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ 2019: https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

ಸುನಿಲ್ ನಂದರಾಜ್, ಪ್ರಣಯ್ ಲಾಲ್, (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆರೋಗ್ಯ), ರಾಜ್ ವೈದ್ಯ, ಗುರು ಪ್ರಸಾದ್ ಮೊಹಂತಾ (ಫಾರ್ಮಸಿಸ್ಟ್), ಮಲಯ ಮಿತ್ರ, ಡಿ ರಾಯ್ (ನಿವೃತ್ತ ಡ್ರಗ್ ಕಂಟ್ರೋಲರ್ಸ್), ಪಾಲ್ ಪಿ ಫ್ರಾನ್ಸಿಸ್, ಕಮಲಾ ರಾಮ್ ಮೋಹನ್, ತರುಣ್ ಸೀಮ್ (ವೈದ್ಯರು), ಸೋನಾಲಿ ರಾಂಧವ (ದಂತವೈದ್ಯರು), ವಾಸುದೇವ ದೇವದಾಸನ್ (ವಕೀಲರು) ಇವರೆಲ್ಲರ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಈ ಕಿರುಪುಸ್ತಿಕೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಔಷಧದ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ (ಮೆಡಿಕಲ್ ಸ್ಟೋರ್) ಔಷಧಿಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪುಸ್ತಿಕೆಯು ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಈ ಕಿರುಪುಸ್ತಿಕೆಯ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು, ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳು ಮತ್ತು ವಿಷಯಗಳು ಅವರರವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೊಡುಗೆದಾರರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಘಟನೆಗಳ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳು, ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಅಥವಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಕಿರುಪುಸ್ತಿಕೆಯ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಬಹುದು, ನಕಲು ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಅನುವಾದಿಸಬಹುದು; ಆದಾಗ್ಯೂ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಕೇಳುವ ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ನಾವು ಅಭಿನಂದಿಸುತ್ತೇವೆ. ಈ ಕಿರುಪುಸ್ತಿಕೆಯನ್ನು ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿ ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸುವಂತಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವಿತರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിനെ എങ്ങനെ തിരിച്ചറിയാം?

മരുന്നുകളും മറ്റ് അനുബന്ധ മെഡിക്കൽ സേവനങ്ങളും പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വിൽക്കാൻ 1940-ലെ ഡ്രഗ്സ് ആൻഡ് കോസ്മെറ്റിക്സ് ആക്ട്, 1945-ലെ ഡ്രഗ്സ് ആൻഡ് കോസ്മെറ്റിക്സ് റൂൾസ് എന്നിവയുടെ കീഴിൽ ലൈസൻസ് നൽകിയിരിക്കുന്ന ഒരു ചില്ലറ വിൽപ്പനകേന്ദ്രമാണ് മെഡിക്കൽ സ്റ്റോർ. ഫാർമസി, കെമിസ്റ്റ് ഷോപ്പ്, ഡ്രഗ്സ്റ്റോർ, കെമിസ്റ്റ് & ഡ്രഗിസ്റ്റ്, ഡിസ്പെൻസിംഗ് കെമിസ്റ്റ്, കമ്മ്യൂണിറ്റി ഫാർമസി എന്നിവയൊക്കെയാണ് മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിനെ സൂചിപ്പിക്കാൻ സാധാരണയായി ഉപയോഗിക്കുന്ന മറ്റ് പേരുകൾ.

വിൽപ്പന കേന്ദ്രത്തിന് മുന്നിൽ "ഫാർമസി" എന്ന ഒരു ലിഖിതം

ഒരു മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിന്റെ പ്രധാന കവാടത്തിൽ സംസ്ഥാന ഡ്രഗ് കൺട്രോൾ വകുപ്പ് നൽകിയ യഥാർത്ഥ ലൈസൻസുകൾ/ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കണം. കൂടാതെ സ്റ്റേറ്റ് ഫാർമസി കൗൺസിൽ നൽകിയ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെ സർട്ടിഫിക്കറ്റും പ്രദർശിപ്പിക്കണം. അതിൽ ഉടമയുടെ പേരും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെ പേരും ഉണ്ടായിരിക്കണം. കൂടാതെ ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെ പേരിനോപ്പം രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ, യോഗ്യത, ഫോട്ടോ എന്നിവയും ഉണ്ടായിരിക്കണം. പ്രസ്തുത വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്റ്റേറ്റ് ഡ്രഗ് കൺട്രോൾ വകുപ്പിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റേറ്റ് ഫാർമസി കൗൺസിലിന്റെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റ് വൃത്തിയുള്ള വെള്ള കുപ്പായം/മേൽവസ്ത്രവും ധരിച്ച് പേര്, രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ എന്നിവയുള്ള ബാഡ്ജും പ്രദർശിപ്പിച്ചായിരിക്കണം എപ്പോഴും മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടത്. ഫാർമസിസ്റ്റ് മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ ഇല്ലെന്ന് നിങ്ങൾക്ക് മനസ്സിലായാൽ ആ മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ നിന്ന് മരുന്നുകൾ വാങ്ങാതിരിക്കുന്നതാണ് നല്ലത്.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെ മേൽനോട്ടത്തിൽ മാത്രമായിരിക്കണം കുറിപ്പടി മരുന്നുകൾ വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത്.

ആരാണ് ഫാർമസിസ്റ്റുകൾ?

ഒരു "രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഫാർമസിസ്റ്റിന്" അംഗീകൃത യോഗ്യതയുണ്ടായിരിക്കണം (ഡിപ്ലോമ ഇൻ ഫാർമസി, ബാച്ചിലർ ഓഫ് ഫാർമസി, ഡോക്ടർ ഓഫ് ഫാർമസി അങ്ങനെ ഏതെങ്കിലും). കൂടാതെ 1948-ലെ ഫാർമസി ആക്റ്റിനു കീഴിൽ താൻ ഫാർമസി ബിസിനസ് നടത്തുന്ന സ്റ്റേറ്റ് ഫാർമസി കൗൺസിലിൽ പേര് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ടായിരിക്കണം. [ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റിന് തന്റെ രജിസ്ട്രേഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഒന്നിലധികം മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറുകൾക്ക് നൽകാൻ കഴിയില്ല.]

കുറിപ്പടികളിന്മേൽ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാനും ആവശ്യക്കാർക്ക് മരുന്നുകൾ നൽകാനും (മരുന്നുകളെ ആശ്രയിച്ച്, കുറിപ്പടികൾ കൂടിയോ കൂടാതെയോ) പരിശീലനം ലഭിക്കപ്പെട്ട, അധികാരപ്പെട്ട വിദഗ്ദ്ധരാണ് ഫാർമസിസ്റ്റുകൾ. ഒരു വ്യക്തിക്ക് ശുപാർശ ചെയ്യപ്പെട്ട മരുന്നുകൾ എങ്ങനെ യഥാവിധി ഉപയോഗിക്കണം എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഉചിതമായ ഉപദേശങ്ങളും വിവരങ്ങളും നൽകാനും അവർക്ക് പറ്റും.

ഡോക്ടറുടെ കുറിപ്പടി അനുസരിച്ചാണ് ഫാർമസിസ്റ്റുകൾ മരുന്നുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നത്. ഇങ്ങനെ ചെയ്യുമ്പോൾ കുറിപ്പടി അവലോകനം ചെയ്യുകയും, മരുന്നുകൾ കൃത്യമായാണ് വിതരണം ചെയ്യുന്നതെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ചെയ്യുന്നു. കൂടാതെ, ആവശ്യമെങ്കിൽ ഡോക്ടറുമായി കൂടിയാലോചിച്ച്, ഉചിതമായ കൗൺസലിംഗ് നൽകുന്നതോടൊപ്പം മരുന്ന് ഉപഭോക്താവിന് കൈമാറണോ എന്ന് തീരുമാനിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഡോക്ടർ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന മരുന്നുകൾ മാത്രമാണ് ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റ് വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത്. കുറിപ്പടിയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതിന് പകരം നൽകരുത്.

ചില പ്രത്യേക മരുന്നുകൾക്കു പകരം തതുല്യമായി കരുതപ്പെടുന്ന പൊതുവായ മരുന്നുകൾ നൽകാൻ ഫാർമസിസ്റ്റുകൾക്ക് അനുവാദമില്ല.

ഉപഭോക്താവിന് നിർദ്ദിഷ്ട അളവിൽ കുറവാണ് വാങ്ങാൻ താത്പര്യമെങ്കിൽ, നിർദ്ദിഷ്ട അളവ് തന്നെ വാങ്ങണമെന്ന് നിർബ്ബന്ധിക്കാൻ ഫാർമസിസ്റ്റിന് കഴിയില്ല.

ഒരു പ്രത്യേക മരുന്ന് നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിലും പൊതുവായി ഉപയോഗിക്കപ്പെടാവുന്ന മരുന്നോ പകരം വയ്ക്കാവുന്ന കുറഞ്ഞ വിലയ്ക്കുള്ള മരുന്നോ ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യപ്പെടാവുന്നതാണ്.

ഒരു മരുന്നോ ഉൽപ്പന്നമോ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ഫാർമസിസ്റ്റിന് അക്കാര്യം അറിയിക്കാവുന്നതും പകരമായിട്ടുള്ളവ ശുപാർശ ചെയ്യാവുന്നതുമാണ്.

ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റിന് രോഗം തടയാനുള്ള മാർഗ്ഗങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കാനാകും. നിങ്ങളുടെ അവസ്ഥയ്ക്ക് അനുയോജ്യമായ രീതിയിൽ കുറിപ്പടിയില്ലാത്ത മരുന്നുകൾ ശുപാർശ ചെയ്യാനും ആവശ്യമെങ്കിൽ ഡോക്ടറെ സമീപിക്കാൻ പറയാനും കഴിയും.

വിവിധ അസുഖങ്ങൾ/രോഗങ്ങൾ, ശുപാർശ ചെയ്യപ്പെട്ട മരുന്നുകൾ എന്നിവയൊക്കെ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന 'രോഗിയുടെ വിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ലഘുകുറിപ്പ്' (Patient Information Leaflet) നൽകാൻ ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റിന് പറ്റും. അല്ലെങ്കിൽ മരുന്നുകൾ എങ്ങനെ സൂക്ഷിക്കാം, അവ എങ്ങനെ ഉപയോഗിക്കാം, പ്രധാനപ്പെട്ട പാർശ്വഫലങ്ങൾ എന്തൊക്കെ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് പറയപ്പെട്ട വിവരങ്ങളുടെ അനുബന്ധം എന്ന നിലയിൽ രേഖാമൂലം നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാം.

ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റിന് നിങ്ങളുടെ രക്തസമ്മർദ്ദവും രക്തത്തിൽ പെട്ടെന്നുണ്ടാകുന്ന പഞ്ചസാര വ്യതിയാനവും (instant blood sugar) പരിശോധിക്കാനും കഴിയും. വീട്ടിലായിരിക്കുമ്പോൾ എങ്ങനെ സ്വയം നിരീക്ഷിക്കാമെന്ന് വ്യക്തികളെ പറഞ്ഞു മനസ്സിലാക്കാനും കഴിയും.



മെഡിക്കല് സ്റ്റോറിലെ നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങള്

മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിലെ നിങ്ങളുടെ അവകാശങ്ങൾ

ബഹുമാനപൂർവ്വവും മര്യാദയോടെയും മാന്യതയോടെയും, കൂടാതെ പ്രൊഫഷണൽ നിലവാരത്തോടെയും പക്ഷപാതമോ വിവേചനമോ ഇല്ലാതെയും സമീപിക്കപ്പെടാനും സ്വീകരിക്കപ്പെടാനുമുള്ള അവകാശം ഒരു ഉപഭോക്താവിനുണ്ട്.

ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഉടമയുടെയും/ഉടമകളുടെയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെയും പേരും, അവരുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പറും, മറ്റ് വിശദാംശങ്ങളും അറിയാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്.

ഒരു മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ മരുന്നുകൾ വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത് സുരക്ഷിതവും, ശരിയായി പ്രകാശമുള്ളതും, നന്നായി വായുസഞ്ചാരമുള്ളതും, വൃത്തിയുള്ളതുമായ ഒരു അന്തരീക്ഷത്തിൽ ആയിരിക്കണം.

ഒരു ഉപഭോക്താവെന്ന നിലയിൽ മരുന്നിന്റെ ഗുണം, അളവ്, ശേഷി, പരിശുദ്ധി, നിലവാരം, വില എന്നിവയെക്കുറിച്ച് അറിയാനും, മരുന്നുകളെക്കുറിച്ച് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന എല്ലാ ചോദ്യങ്ങൾക്കും ഉത്തരം ലഭിക്കാനും നിങ്ങൾക്ക് അവകാശമുണ്ട്.

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് രഹസ്യമായ രീതിയിൽ സേവനങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുകയും അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും പ്രതീക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യാം.

അങ്ങനെതന്നെ സൂക്ഷിച്ചിരിക്കുന്നതും, സാധുതയുള്ളതും (അതായത് കാലഹരണപ്പെടുന്നതിനു മുമ്പുള്ളത്), പ്രത്യേകമായി സൂക്ഷിച്ചിട്ടുള്ളതും, ഒരു കേടുപാടുകളും ഇല്ലാത്തതുമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ആയിരിക്കണം ഫാർമസിസ്റ്റുകൾ വിതരണം ചെയ്യേണ്ടത്.

ശരിയായ മരുന്നുകൾ ശരിയായ വിലയിലും അവസ്ഥയിലും ആണോ എന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് ബിൽ നിർബ്ബന്ധമായും വാങ്ങി നിർദ്ദിഷ്ട മരുന്നുകൾ തന്നെയാണോ ലഭിച്ചതെന്ന് നോക്കേണ്ടതാണ്. മരുന്നുകൾ പൂർണ്ണമായും തീരുന്നതുവരെ ഉപഭോക്താവ് ബിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.

ഇനങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തിയ ബില്ലിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങളൊക്കെ ഉണ്ടാകേണ്ടതാണ്: രോഗിയുടെ പേരും വിലാസവും, ഡോക്ടറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ, ബാച്ച് നമ്പർ, കാലഹരണപ്പെടുന്ന തീയതി, പരമാവധി വില, എല്ലാ ചാർജുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ, മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിന്റെ പേരും വിലാസവും, ലൈസൻസ് നമ്പർ, ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെ ഒപ്പ് എന്നിവ.

വിലക്കുകൾ, ഇടപെടലുകൾ, നിർബന്ധം, വിവേചനം, പ്രതികാരം എന്നിവയൊന്നും ഇല്ലാതെ ഒരു മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിനോ ഫാർമസിസ്റ്റിനോ എതിരെ പരാതി നൽകാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവകാശമുണ്ട്.



പരാതികളോ പ്രശ്നങ്ങളോ ഉണ്ടെങ്കിൽ എവിടെയാണ് സമീപിക്കേണ്ടത്?

മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറുകളെ സംബന്ധിച്ച്

അതാത് സംസ്ഥാന ഡ്രഗ് കൺട്രോൾ വകുപ്പുകളിലാണ് (ചില സംസ്ഥാനങ്ങളിൽ ഫുഡ് ആൻഡ് ഡ്രഗ് അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ എന്നും ഇവയെ വിളിക്കുന്നു) പരാതികൾ സമർപ്പിക്കേണ്ടത്. ഈ വകുപ്പുകളാണ് ലൈസൻസുകൾ നൽകുന്നത്. മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറുകൾക്കെതിരെ പരാതിവന്നാൽ അത് പരിഹരിക്കുന്നതിനും, ഗുണനിലവാരമില്ലാത്തതോ, വഞ്ചനാപരമോ, മായം കലർന്നതോ വ്യാജമോ ആയ മരുന്നുകൾ വിതരണം ചെയ്യുന്നതായി സംശയിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ നിയമനടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും അവർ ഉത്തരവാദികളാണ്.

സെൻട്രൽ സ്റ്റേറ്റ് ഡ്രഗ്സ് കൺട്രോൾ ഓർഗനൈസേഷന്റെ (സി.ഡി.എസ്.സി.ഓ.) വെബ്സൈറ്റിൽ സംസ്ഥാന ഡ്രഗ് കൺട്രോൾ അതോറിറ്റികളുടെ വിശദമായ വിലാസങ്ങൾ ലഭ്യമാണ്:

- https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

അയോഗ്യരായ വ്യക്തികളാണ് യോഗ്യരായ ഫാർമസിസ്റ്റുകൾക്കു പകരം മരുന്ന് വിതരണം ചെയ്യുന്നതെങ്കിൽ, പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം. 1948-ലെ ഫാർമസി ആക്റ്റിലെ സെക്ഷൻ 42-ന്റെ ലംഘനത്തിന് പി.പി.ആർ. 2015-ലെ 9-ാം അദ്ധ്യായത്തിന്റെ സെക്ഷൻ 14(ബി)യുടെ കീഴിൽ സ്റ്റേറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ സെൻട്രൽ ഫാർമസി കൗൺസിലിന്റെ രജിസ്ട്രാറിന് നേരിട്ടാണ് പരാതി നൽകേണ്ടത്.

തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ നൽകുകയോ, വ്യാജമോ കാലഹരണപ്പെട്ടതോ ആയ മരുന്നുകൾ വിൽക്കുകയോ, പരമാവധി ചില്ലറ വിലയേക്കാൾ അമിത വിലയ്ക്ക് മരുന്നുകൾ വിൽക്കുകയോ ആണെങ്കിൽ 2019-ലെ ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമത്തിന്റെയും അതിന്റെ ചട്ടങ്ങളുടെയും കീഴിലോ ഡ്രഗ്സ് ആൻഡ് കോസ്മെറ്റിക്സ് നിയമങ്ങളുടെയോ ചട്ടങ്ങളുടെയോ കീഴിലോ അവയെ ചോദ്യം ചെയ്യാവുന്നതാണ്. ഈ നിയമമനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആശ്വാസം തേടാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്. അവർക്ക് പറ്റിയ ജില്ലാ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷനിലൂടെ നഷ്ടപരിഹാരം ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യാം (നിയമ, നീതി മന്ത്രാലയം, 2019).

ഡി.പി.സി.ഒ. പ്രകാരം വില നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള മരുന്നുകളുടെ അമിതവില, ഏതെങ്കിലും മരുന്നിന്റെ ലഭ്യതക്കുറവ് അല്ലെങ്കിൽ കുറവ് എന്നിവയ്ക്ക്. രാസവസ്തു രാസവളം മന്ത്രാലയം, ഫാർമസ്യൂട്ടിക്കൽസ് വകുപ്പ് - https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറുകളുടെ പക്കൽ 'സർക്കാരിന്റെ ഔഷധ വില നിയന്ത്രണ'ത്തിന് (Government's Drug Price Control) കീഴിലുള്ള മരുന്നുകളുടെ പട്ടിക ഉണ്ടായിരിക്കുകയും അത് കാണണമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യപ്പെടാൻ പറ്റുകയും വേണം. https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ഫാർമസിസ്റ്റിനെ സംബന്ധിക്കുന്നത്

ഒരു ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെ ജോലിസംബന്ധമായ പെരുമാറ്റദൂഷ്യത്തെ സംബന്ധിച്ച എല്ലാ പരാതികളും ഫാർമസി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ, അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സംസ്ഥാന ഫാർമസി കൗൺസിൽ എന്നിവയിൽ ഏതിന്റെയെങ്കിലും മുമ്പിൽ അച്ചടക്ക നടപടിക്കായി കൊണ്ടുവരാവുന്നതാണ്.

ഫാർമസി കൗൺസിൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ - https://www.pci.nic.in

സ്റ്റേറ്റ് ഫാർമസി കൗൺസിലുകൾ - https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിലെ നിങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

എല്ലായ്പ്പോഴും ലൈസൻസുള്ള മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ നിന്ന് മാത്രം മരുന്നുകൾ വാങ്ങുക.

ഫാർമസിസ്റ്റിനെ മാന്യമായും മര്യാദയോടെയും ബഹുമാനത്തോടെയും സമീപിക്കുക.

മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ നിന്ന് പെട്ടെന്ന് പോകാനോ ഫാർമസിസ്റ്റിന്റെയോ സഹായിയുടെയോ അടുത്ത് തിരക്കുകൂട്ടാനോ ശ്രമിക്കരുത്

ഒരു രോഗിക്ക് വേണ്ടി വാങ്ങിയ മരുന്നുകൾ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിക്കാതെ മറ്റൊരാൾ ഉപയോഗിക്കില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

കേടായതോ കാലഹരണപ്പെട്ടതോ നിറം മങ്ങിയതോ ആയ മരുന്ന് കഴിക്കരുത്. അത്തരം സാഹചര്യത്തിൽ പ്രാദേശിക ഡ്രഗ് അതോറിറ്റിക്ക് പരാതി നൽകുകയും അതത് മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുക.

നിങ്ങൾ വാങ്ങിയ മരുന്നിൽ അസാധാരണമോ സംശയാസ്പദമോ ആയ എന്തെങ്കിലും ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ, ഫാർമസിസ്റ്റിനെയും നിങ്ങളുടെ ഡോക്ടറെയും ബന്ധപ്പെട്ട സംസ്ഥാന ഡ്രഗ് കൺട്രോൾ വകുപ്പിനെയും അറിയിക്കുക.



മേൽപ്പറഞ്ഞതൊന്നും കൂടാതെ പരാതി സമർപ്പിക്കാൻ പറ്റുന്ന ഇടങ്ങൾ

സെൻട്രൽ ഡ്രഗ്സ് സ്റ്റാൻഡേർഡ് കൺട്രോൾ ഓർഗനൈസേഷൻ (ഡ്രഗ് കൺട്രോളർ ജനറൽ ഓഫ് ഇന്ത്യ, ന്യൂഡൽഹി)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

1940-ലെ ഡ്രഗ്സ് ആൻഡ് കോസ്മെറ്റിക്സ് നിയമവും 1945-ലെ ചട്ടങ്ങളും
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

ദേശീയ ഉപഭോക്തൃ ഹെൽപ്പ് ലൈൻ പോർട്ടലിൽ ഓൺലൈനിൽ പരാതി നൽകാൻ
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

ഉപഭോക്തൃ കാര്യ വകുപ്പിന്റെ പൊതു പരാതി വിഭാഗം
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances, കൂടാതെ
https://consumerhelpline.gov.in/user/

ദേശീയ ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ-
http://ncdrc.nic.in

ഫാർമസി ആക്റ്റ്, 1948:
https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം, 2019:
https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

ഈ ബുക്ക്ലെറ്റ് വികസിപ്പിച്ചെടുക്കുന്നതിന് സുനിൽ നഡ്രാജ്, പ്രണയ് ലാൽ (പൊതു ആരോഗ്യം), രാജ് വൈദ്യ, ഗുരു പ്രസാദ് മൊഹന്ത (ഫാർമസിസ്റ്റുകൾ), മലയ് മിത്ര, ഡി റോയ് (റിട്ട. ഡ്രഗ് കൺട്രോളർമാർ), പോൾ പി ഫ്രാൻസിസ്, കമലാ റാംമോഹൻ, തരുൺ, സീം (ഡോക്ടർമാർ) , സൊണാലി രാന്ധവ (ദന്തരോഗ വിദഗ്ദ), വാസുദേവ് ദേവദാസൻ (അഭിഭാഷകൻ) എന്നിവര് സംഭാവന നല്കിയിട്ടുണ്ട്. മെഡിക്കൽ സ്റ്റോറിൽ നിന്നും മരുന്നുകൾ വാങ്ങുന്ന ഉപഭോക്താക്കള്ക്ക് അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഒരു പൊതു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം ഇത് നൽകുന്നു. നിയമോപദേശമല്ല ഇതുകൊണ്ട് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്.

औषधांचं दुकान म्हणजे नक्की काय?

औषधांचं दुकान म्हणजे औषधी द्रव्य व सौंदर्य प्रसाधन कायदा, १९४०, नियम १९४५ अंतर्गत स्थापन करण्यात आलेली किरकोळ विक्रीची अशी जागा जिथे औषधं आणि संलग्न वैद्यकीय सुविधा जनतेस विक्रीसाठी उपलब्ध असतात. औषधांचं दुकान फार्मसी, केमिस्ट, ड्रगस्टोअर, मेडिकल, केमिस्ट व ड्रगिस्ट, कम्युनिटी फार्मसी अशा इतर अनेक नावांनी ओळखलं जातं.

दुकानासमोर 'फार्मसी' असं लिहिलेलं असणं बंधनकारक आहे.

औषधाच्या दुकानात प्रवेशापाशीच राज्य औषध नियंत्रण विभागाने दिलेला मूळ परवाना/प्रमाणपत्र लावलेलं असावं. सोबत राज्य औषध व्यवसाय परिषदेनेनोंदणीकृत औषधविक्रेत्याला दिलेले प्रमाणपत्र देखील लावलेलं असावं. यामध्ये दुकानमालकाचे नाव, नोंदणीकृत फार्मासिस्टचे नाव व नोंदणी क्रमांक, पात्रता आणि फोटोचा समावेश असावा. ग्राहक राज्य औषध नियंत्रण विभागाच्या आणि राज्य औषध व्यवसाय परिषदेच्या वेबसाइटवर हे तपशील तपासून घेऊ शकतात.

औषधाच्या दुकानात नोंदणीकृत फार्मासिस्ट कायम हजर असणे आवश्यक आहे. स्वच्छ पांढरा कोट/एप्रन घालून त्यावर नाव आणि नोंदणी क्रमांकाचा बिल्ला लावलेला असावा. जर दुकानात फार्मासिस्ट हजर नसेल तर त्या दुकानातून औषधं न घेतलेलीच बरी.

डॉक्टरांनी लिहून दिलेली औषधं नोंदणीकृत फार्मासिस्टच्या देखरेखीखालीच ग्राहकाला देण्यात यावीत.

फार्मासिस्ट म्हणजे नक्की कोण?

नोंदणीकृत फार्मासिस्ट म्हणजे योग्य पात्रता असलेली (डिप्लोमा इन फार्मसी, किंवा बी फार्म. किंवा डॉक्टर ऑफ फार्मसी) आणि फार्मसी कायदा, १९४८ अंतर्गत ज्या विभागात औषध व्यवसाय सुरू असेल तेथील राज्य औषध व्यवसाय परिषदेकडे नोंदणी झालेली व्यक्ती. एक फार्मासिस्ट एकाहून अधिक दुकानदारांना आपले नोंदणी प्रमाणपत्र देऊ शकत नाही.

ग्राहकांना डॉक्टरांनी लिहून दिलेली औषधे पाहून ती देणे (औषधाच्या प्रकाराप्रमाणे डॉक्टरांच्या चिठ्ठीसह किंवा चिठ्ठीशिवाय), लिहून दिलेलं औषध कसं वापरायचं याबद्दल योग्य सल्ला आणि माहिती देणे व सोबत इतर आवश्यक माहिती देणे या कामांमध्ये फार्मासिस्ट प्रशिक्षित असतात आणि याची त्यांना परवानगी असते.

फार्मासिस्ट डॉक्टरांनी लिहून दिलेली औषधं देतात. हे करत असताना ते औषधांची चिठ्ठी नीट तपासतात, योग्य औषधं दिली जात आहेत ना याची खातरजमा करतात आणि ग्राहकांना ही औषधं दिली जावीत का नाही याचा निर्णय घेतात, योग्य त्या प्रकारे समुपदेशन करतात आणि गरज पडल्यास डॉक्टरांशी सल्ला मसलत देखील करतात.

डॉक्टरांनी लिहून दिलेली औषधंच फार्मासिस्टने द्यावीत. दिलेल्या औषधांऐवजी मनाने दुसरी औषधे बदलून देऊ नयेत.

ब्रॅण्डेड औषधांऐवजी परस्पर त्याच प्रकारची जेनेरिक औषधे देण्याची परवानगी फार्मासिस्ट यांना दिलेली नाही.

जर ग्राहकांना लिहून दिलेल्या औषधापेक्षा कमी प्रमाणात औषध विकत घ्यायचे असेल तर फार्मासिस्ट त्यास हरकत घेऊ शकत नाहीत.

डॉक्टरांनी ब्रॅण्डेड औषधं लिहून दिली असली तरी त्या ऐवजी जेनेरिक किंवा स्वस्तातली औषधं मागण्याचा अधिकार ग्राहकांना आहे.

एखादं औषध किंवा वस्तू उपलब्ध नसेल तर फार्मासिस्ट त्या बदल्यात पर्याय सुचवू शकतात.

प्रतिबंधक उपाय सुचवणे, तुमच्या तब्येतीस साजेशी, डॉक्टरांच्या चिठ्ठीची आवश्यकता नसलेली औषधे सुचवणे आणि गरज पडल्यास तुम्हाला डॉक्टरांकडे जाण्याचा सल्ला देणे अशा बाबी फार्मासिस्ट करू शकतात.

ग्राहकाने विनंती केल्यास फार्मासिस्ट विविध आजारांवरची माहितीपत्रके आणि औषधे देऊ शकतात, औषधांचा वापर, साठवणूक आणि संभाव्य दुष्परिणाम याबद्दल तोंडी दिलेल्या माहितीला पूरक म्हणून सूचना लिहून देऊ शकतात.

फार्मासिस्ट तुमचा रक्तदाब आणि रक्तातली साखर मोजू शकतात आणि घरच्या घरी यावर देखरेख कशी ठेवायची याबद्दल मार्गदर्शन करू शकतात.



औषधांच्या दुकानातगेल्यावर आपले अधिकार कोणते?

औषधांच्या दुकानात गेल्यावर आपले अधिकार कोणते?

दुकानात गेल्यावर तुम्हाला कोणत्याही भेदभावाशिवाय आदरयुक्त, सौजन्यपूर्ण, प्रतिष्ठेची आणि व्यावसायिक मानकांना साजेशी वागणूक मिळण्याचा अधिकार आहे.

दुकान मालकाचे (एक वा अधिक) नाव, नोंदणीकृत फार्मासिस्टचे नाव व नोंदणी क्रमांक आणि इतर तपशील माहित करून घेण्याचा तुम्हाला अधिकार आहे.

औषधांचे दुकान स्वच्छ असावे, पुरेसा उजेड आणि खेळती हवा असावी. सुरक्षित वातावरणात औषधे दिली जावीत.

औषधाचा गुणवत्ता, मात्रा, पॉवर, शुद्धता, दर्जा आणि किंमत याविषयी ग्राहक म्हणून तुमच्या मनात असलेल्या कोणत्याही प्रश्नाचे उत्तर मिळण्याचा अधिकार तुम्हाला आहे.

ग्राहकांना सर्व सेवा गोपनीयतेचा मान राखून मिळायला हवी तसंच त्यांच्या आजारपणाबद्दलची माहिती देखील गोपनीय राखली जावी.

औषध अथवा कोणतीही वस्तू देताना ती सुस्थितीत असल्याची, वैध कालावधीच्या आतली (एक्स्पायरी डेटच्या आतली), दिलेल्या सूचनांनुसार साठवणूक केलेली असेल तसंच काहीही नुकसान न झालेली असेल याची खातरजमा फार्मासिस्टने करावी.

औषधं खरेदीकेल्यावर बिलाचा आग्रह धरा. तुम्हाला लिहून दिलेली औषधे, वस्तू मिळाल्या आहेत ना, सुस्थितीत आहेत ना आणि त्याची योग्य किंमत लावली आहे ना या गोष्टी बिलाशी ताडून पहा. औषधांचा वापर सुरू आहे तोपर्यंत ग्राहकांनी बिल जपून ठेवले पाहिजे.

बिलामध्ये पुढील तपशील असावेत –

- रुग्णाचे नाव व पत्ती
- डॉक्टरचे तपशील
- विकत घेतलेल्या औषध/वस्तूचे तपशील, बॅच नंबर, एमआरपी,
- सर्व रकमांचे तपशील,
- औषध दुकानाचं नाव व पत्ता, परवाना क्रमांक आणि फार्मासिस्टची सही

औषधाच्या दुकानाविरोधात तक्रार करायची असेल तर कोणताही दबाव, हस्तक्षेप, बळजबरी, भेदभाव किंवा शिक्षेच्या भीतीशिवाय अशी तक्रार नोंदवण्याचा हक्क ग्राहकाला आहे.



तक्रार किंवा समस्या निवारणासाठी कुणाशी संपर्क साधायचा?

औषध दुकानाविरोधात

त्या त्या राज्यातल्या राज्य औषध नियंत्रण विभागाकडे (महाराष्ट्रासह काही राज्यांमध्ये या विभागाचं नाव अन्न व औषध प्रशासन असंही आहे) तक्रार नोंदवता येते कारण परवानाही हाच विभाग देतो. औषध दुकानाविरोधात तक्रार आल्यास त्याचं निवारण, दुय्यम दर्जाची, खोटी, भेसळयुक्त किंवा नकली औषधं विकत असल्याचा संशय असल्यास संबंधित दुकानाविरोधात कायदेशीर कारवाई करण्याची जबाबदारी याच विभागाची असते.

राज्य औषध नियंत्रण विभागाचे पत्ते केंद्रीय राज्य औषध नियंत्रण संस्थेच्या वेबसाइटवर मिळू शकतात –
Central State Drugs Control Organization (CDSCO)-
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

जर पात्रताधारक फार्मासिस्टच्या जागी अपात्र व्यक्ती औषध विक्री करत असल्याचं निदर्शनास आलं तर आपण आपली तक्रार थेट राज्य अथवा केंद्रीय औषध व्यवसाय परिषदेकडे नोंदवू शकता. पीपीआर–२०१५ मधील विभाग ९–कलम १४ (ब) अंतर्गत, फार्मसी कायदा, १९४८ च्या कलम ४२ चं उल्लंघन केल्याप्रकरणी ही तक्रार नोंदवता येते.

चुकीच्या माहिती प्रसार करणे, नकली किंवा वैधता संपलेली औषधं विकणे, एमआरपीहून अधिक किंमतीला औषध विकणे असे गुन्हे करणाऱ्या औषध दुकानांवर ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९ तसंच औषधी द्रव्य व सौंदर्य प्रसाधन कायदा व नियमांअंतर्गत गुन्हा नोंदवला जाऊ शकतो. या कायद्यांच्या आधारे ग्राहक आपली फिर्याद मांडून सुयोग्य जिल्हा ग्राहक मंचाकडे भरपाईचा दावा करू शकतात. (कायदे व न्याय मंत्रालय, २०१९)

औषध दर नियंत्रण अधिसूचनेनुसार निश्चित केलेल्या औषधांची जादा दराने विक्री करत असल्यास किंवा औषधांचा तुटवडा असल्यास अथवा साठा उपलब्ध नसल्यास – रसायने व खते विभाग, औषध विभाग–
https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

शासनाने जारी केलेल्या औषध दर नियंत्रण अधिसूचनेमध्ये समाविष्ट असणाऱ्या औषधांची यादी औषध दुकानांमध्ये उपलब्ध असली पाहिजे. मागणी केल्यास ग्राहकांना ती पहायला मिळाली पाहिजे.
https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

फार्मासिस्टने कोणत्याही प्रकारे गैरवर्तन केल्याचं आढळलं तर त्याविरोधात सर्व रीतसर तक्रारी फार्मसी कौन्सिल ऑफ इंडिया किंवा त्या त्या राज्याच्या औषध व्यवसाय परिषदेकडे नोंदवता येतील व कारवाईची मागणी करता येईल.
फार्मसी कौन्सिल ऑफ इंडिया – https://www.pci.nic.in

राज्य औषध व्यवसाय परिषद (महाराष्ट्र)
https://online.mspcindia.org/

इतर राज्य परिषदांच्या माहितीसाठी
https://www.pci.nic.in/GenInfošStatesPharmacyCouncil.html



औषधाच्या दुकानात गेल्यावर आपली कर्तव्यं कोणती?

आपली औषधं नेहमी परवानाधारक दुकानातूनच खरेदी करा.

फार्मासिस्टशी आदराने,सन्मानपूर्वक आणि सौजन्याने वागा.

औषधाच्या दुकानात घाई गडबड करू नका तसंच फार्मासिस्ट किंवा त्यांच्या सहकाऱ्यांना देखील घाई करू नका.

एका रुग्णासाठी विकत घेतलेली औषधं दुसरं कुणी डॉक्टरांच्या चिठ्ठीशिवाय वापरत नाहीये ना यावर लक्ष ठेवा.

औषधाचा रंग उडाला असेल, वापरासाठीची तारीख उलटून गेली असेल किंवा औषधं खराब झालेली दिसत असतील तर ती वापरू नका. अशा प्रसंगी स्थानिक औषध नियंत्रकाकडे तक्रार करा आणि संबंधित औषध दुकानाला त्याची कल्पना द्या.

तुम्ही विकत घेतलेल्या औषधासंबंधी काही वावगं आढळूनआल्यास फार्मासिस्ट, तुमचे डॉक्टर आणि संबंधित राज्य औषध नियंत्रक विभागाकडे याची नोंद करा.

याशिवाय तुम्ही पुढील ठिकाणीही आपली तक्रार नोंदवू शकता

Central Drugs Standard Control Organization (Drug Controller General of India, New Delhi)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

Drugs and Cosmetics Act ,1940 and Rules, 1945https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/
औषधी द्रव्यवसौंदर्यप्रसाधनअधिनियम, १९४० व नियम १९४५
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

To lodge a complaint online with the National Consumer Helpline portal
राष्ट्रीय ग्राहक हेल्पलाइन वेबसाइटवर तक्रार दाखल करण्यासाठी
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

Public Grievances Division of the Department of Consumer Affairs
ग्राहक संरक्षण खात्यातील तक्रार निवारण विभाग आणि ग्राहक हेल्पलाइन
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances and
https://consumerhelpline.gov.in/user/

National Consumer Disputes Redressal Commission- http://ncdrc.nic.in
राष्ट्रीय ग्राहक तंटा निवारण आयोग http://ncdrc.nic.in

Pharmacy Act, 1948: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf
फार्मसी कायदा, १९४८

The Consumer Protection Act, 2019: https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection
ग्राहक संरक्षण कायदा, २०१९

ही पुस्तिका सुनील नंदराज, प्रणय लाल (सार्वजनिक आरोग्य तज्ज्ञ), राज वैद्य, गुरु प्रसाद मोहंता (फार्मासिस्ट), मलय मित्रा, डी. रॉय (माजी औषध नियंत्रक), पॉल पी. फ्रान्सिस, कमला राममोहन, तरूण सीम (डॉक्टर), सोनाली रंधावा (डेन्टिस्ट) आणि वासुदेव देवदासन (वकील) यांच्या एकत्रित प्रयत्नांतून तयार झाली आहे. औषधांच्या दुकानात गेल्यानंतर ग्राहकाचे अधिकार काय असतात याची ओळख या पुस्तिकेत करून दिली आहे. कायदेशीर सल्ला म्हणून याचा वापर व्हावा असा काही आमचा हेतू नाही. पुस्तिकेमध्ये व्यक्त झालेली मतं लेखकांची वैयक्तिक मतं आहेत. ते संलग्न असणाऱ्या संस्थांचे दृष्टीकोन, मत किंवा धोरणं याहून वेगळी असू शकतात.

ଏକ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ଚିହ୍ନିବେ କିପରି?

ଏକ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ହେଉଛି ଔଷଧ ଏବଂ କସମେଟିକ୍ସ ଆଇନ ୧୯୪୦ ଏବଂ ନିୟମାବଳି ୧୯୪୫ ଅଧୀନରେ ଲାଇସେନ୍ସ ପ୍ରାପ୍ତ ପରିସର ଯେଉଁଠି ଔଷଧ, ଔଷଧୀୟ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ଚିକିତ୍ସା ସେବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପାଇଁ ବିକ୍ରି ହୋଇଥାଏ। ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ବା ଔଷଧ ଦୋକାନର ଅନ୍ୟ ନାମଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ଫାର୍ମାସୀ, କେମିଷ୍ଟ ସପ୍, ଡ୍ରଗ ଷ୍ଟୋର, କେମିଷ୍ଟ ଆଣ୍ଡ ଡ୍ରଗିଷ୍ଟ, ଡିସ୍ପେନ୍ସିଂ କେମିଷ୍ଟ, କମ୍ୟୁନିଟି ଫାର୍ମାସୀ ଆଦି ସାଧାରଣତଃ ପ୍ରସିଦ୍ଧ।

ପରିସର ସମ୍ମୁଖରେ "ଫାର୍ମାସୀ" ଲେଖା ଥିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ।

ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରେ ରାଜ୍ୟ ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ ବିଭାଗ ପକ୍ଷରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ମୂଳ ଲାଇସେନ୍ସ/ସାର୍ଟିଫିକେଟ ଏବଂ ରାଜ୍ୟ ଫାର୍ମସୀ ପରିଷଦ ପକ୍ଷରୁ ଜାରି ହୋଇଥିବା ପଞ୍ଜିକୃତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ମାଲିକଙ୍କ ନାମ, ପଞ୍ଜିକୃତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ନାମ ସହିତ ପଞ୍ଜୀକରଣ ସଂଖ୍ୟା, ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଫଟୋ ରହିବ। ରାଜ୍ୟ ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ ବିଭାଗ କିମ୍ବା ରାଜ୍ୟ ଫାର୍ମାସୀ ପରିଷଦର ୱେବସାଇଟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହାର ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବେ।

ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରେ ଜଣେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ନିଜ ନାମ ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକରଣ ସଂଖ୍ୟା ଦର୍ଶାଉଥିବା ବ୍ୟାଜ୍ ସହିତ ଧଳା କୋଟ/ଆପ୍ରନ ପିନ୍ଧି ସବୁବେଳେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଯଦି କେବେ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ଉପସ୍ଥିତ ନଥିବା ଆପଣ ଦେଖୁଛନ୍ତି, ତା'ହେଲେ ସେହି ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରୁ ଔଷଧ ନକିଣିବା ଲାଗି ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି।

ଜଣେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନରେ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନରେ ଥିବା ଔଷଧ ଦିଆଯିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ।

ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟମାନେ କିଏ?

ଜଣେ "ପଞ୍ଜିକୃତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ"ଙ୍କର ଏକ ମାନ୍ୟତାପ୍ରାପ୍ତ ଯୋଗ୍ୟତା (ଫାର୍ମାସୀରେ ଡିପ୍ଲୋମା କିମ୍ବା ଫାର୍ମାସୀରେ ସ୍ନାତକ କିମ୍ବା ଫାର୍ମାସୀରେ ଡକ୍ଟରେଟ) ରହିଥାଏ ଏବଂ ରାଜ୍ୟ ଫାର୍ମାସୀ ପରିଷଦରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଥାନ୍ତି ଯେଉଁଥିରେ ସେ ଫାର୍ମାସୀ ଆଇନ, ୧୯୪୮ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଫାର୍ମାସୀ ବ୍ୟବସାୟ କରିଥାନ୍ତି। (ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ଗୋଟିଏ ଠାରୁ ଅଧିକ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରକୁ ତାଙ୍କର ପଞ୍ଜୀକରଣ ସାର୍ଟିଫିକେଟ ଦେଇପାରିବେ ନାହିଁ)

ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟମାନେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଏବଂ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ପେସାଦାର ହୋଇଥାନ୍ତି ଯେଉଁମାନେ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନ ଦେଖି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଔଷଧ ଦେଇଥାନ୍ତି (ଔଷଧ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନ ସହିତ କିମ୍ବା ବିନା), ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଔଷଧର ସଠିକ ଉପଯୋଗ ନିମନ୍ତେ ଜରୁରି ପରାମର୍ଶ ଓ ସୂଚନା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସହାୟକ ସୂଚନା ଦେଇଥାନ୍ତି।

ଡାକ୍ତରଙ୍କ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନକୁ ଆଧାର କରି ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ମେଡ଼ିସିନ ଦେଇଥାନ୍ତି। ଏହା କରିବା ସମୟରେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନର ସମୀକ୍ଷା କରିଥାନ୍ତି, ଔଷଧ ଠିକ୍ ଭାବେ ଦିଆଯିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତି ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ପରାମର୍ଶ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଔଷଧ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ କି ନୁହେଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ଦରକାର ହେଲେ, ଡାକ୍ତରଙ୍କ ସହିତ ପରାମର୍ଶ କରିଥାନ୍ତି।

ଫର୍ମାସିଷ୍ଟ କେବଳ ଡାକ୍ତରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରେସକ୍ରାଇବ କରାଯାଇଥିବା ଔଷଧ ଦେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନକୁ ବଦଳାଇବା ଅନୁଚିତ୍।

ଜେନେରିକ ଔଷଧ ବଦଳରେ ବିକଳ୍ପ ବ୍ରାଣ୍ଡେଡ୍ ଔଷଧ ଦେବା ଲାଗି ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟମାନଙ୍କୁ ଅନୁମତି ନାହିଁ।

ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିମାଣଠାରୁ କମ୍ ଔଷଧ ନେବା ଲାଗି ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତା'ହେଲେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରିମାଣର ଔଷଧ ନେବା ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ କରିପାରିବେ ନାହିଁ।

ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନରେ ଔଷଧର ବ୍ରାଣ୍ଡ ନାମ ଲେଖାଯାଇଥିଲେ ସୁଦ୍ଧା ଜେନେରିକ ଔଷଧ କିମ୍ବା କମ୍ ଦାମରେ ବିକଳ୍ପ ଔଷଧ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦାବି କରିପାରିବେ

ଯଦି ଏକ ଔଷଧ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ଉପଲବ୍ଧ ନାହିଁ, ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବେ ଏବଂ ଏହାର ବିକଳ୍ପ ପାଇଁ ସୁପାରିସ କରିପାରିବେ।

ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ରୋଗ ନିରାକରଣ ପଦକ୍ଷେପ ସମ୍ପର୍କରେ ସୁପାରିସ ଦେଇପାରିବେ; ଆପଣଙ୍କ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟାବସ୍ଥା ପାଇଁ ଅନୁକୂଳ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନରେ ନଥିବା ଔଷଧ ଦେଇପାରିବେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଆପଣଙ୍କୁ ଡାକ୍ତରଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବା ଲାଗି ରେଫର କରିପାରିବେ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ, ଜଣେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ଔଷଧ ସମ୍ପର୍କରେ ମୌଖିକ ସୂଚନା ସହିତ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ବିଭିନ୍ନ ଅସୁସ୍ଥତା/ରୋଗ ଏବଂ ସୁପାରିସ କରାଯାଇଥିବା ଔଷଧ ସମ୍ପର୍କରେ ରୋଗୀଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବେ ଏବଂ ଔଷଧକୁ କିପରି ସୁରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଇପାରିବ କହିପାରିବେ। ଔଷଧ ସେବନ ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇପାରିବେ ଏବଂ ଏହାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପାର୍ଶ୍ୱ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ।

ଜଣେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ଆପଣଙ୍କ ରକ୍ତଚାପ, ତତ୍କାଳ ରକ୍ତ ସର୍କରା ସ୍ତର ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଘରେ ଏହାକୁ କିଭଳି ଅନୁଧ୍ୟାନ କରାଯାଇପାରିବ ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାହା କହିପାରିବେ।



ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଧିକାର

ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଧିକାର

କୌଣସି ଭେଦଭାବ କିମ୍ବା ବାଛବିଚାର ବିନା ସମ୍ମାନ, ସୌଜନ୍ୟ, ମର୍ଯ୍ୟାଦା ଏବଂ ପେସାଦାର ମନୋଭାବ ସହିତ ବ୍ୟବହାର ପାଇବାର ଅଧିକାର ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଛି।

ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ଷ୍ଟୋରର ମାଲିକ, ପଞ୍ଜିକୃତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ପଞ୍ଜୀକରଣ ସଂଖ୍ୟା ସହିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିବରଣୀ ସମ୍ପର୍କରେ ଜାଣିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି।

ଏକ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ଭିତରେ ନିରାପଦ, ଭଲ ଭାବେ ଆଲୋକିତ, ପବନ ଚଳାଚଳ କରୁଥିବା ସ୍ଥାନ ଏବଂ ପରିଷ୍କାର ପରିସରରେ ଔଷଧ ରଖାଯିବା ଉଚିତ୍।

ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଭାବେ, ଔଷଧର ଗୁଣବତ୍ତା, ପରିମାଣ, ପ୍ରଭାବ, ଶୁଦ୍ଧତା, ମାନକ ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ ଜାଣିବାର ଅଧିକାର ଆପଣଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଛି ଏବଂ ଔଷଧ ସମ୍ପର୍କରେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନର ଉତ୍ତର ଆପଣ ପାଇପାରନ୍ତି।

ଗୋପନୀୟ ଭାବେ ସେବା ପାଇବା ଲାଗି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଦାବି କରିପାରିବେ ଏବଂ ତାଙ୍କର ସ୍ଥିତି ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ପାଇବା ଲାଗି ଆଶା କରିପାରିବେ।

ନଷ୍ଟ ହୋଇନଥିବା, ବୈଧ (ଏକ୍ସପାଏରୀ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ), ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସହିତ ସଂରକ୍ଷିତ ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରକାରର କ୍ଷତି ହୋଇନଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍।

ଠିକ୍ ଔଷଧ ଠିକ୍ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ସ୍ଥିତିରେ ଦିଆଯାଇଛି କି ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଲାଗି ଗ୍ରାହକ ଦାବି କରିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ପ୍ରେସକ୍ରିପ୍ସନ ଦେଖାଇ ତାଙ୍କୁ ମିଳିଥିବା ଔଷଧକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିନେବା ଉଚିତ୍। ଔଷଧ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର ନକରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ବିଲ୍ ରଖିବା ଉଚିତ୍।

ଉତ୍ପାଦ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ବିଲ୍ରେ ରୋଗୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା, ଡାକ୍ତରଙ୍କ ବିବରଣୀ, ଉତ୍ପାଦର ବିବରଣୀ, ବ୍ୟାଚ ନମ୍ବର, ଏକ୍ସପାଏରୀ ତାରିଖ, ଏମଆରପି, ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ, ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରର ନାମ ଓ ଠିକଣା, ଲାଇସେନ୍ସ ନମ୍ବର ଏବଂ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର ରହିବା ଉଚିତ୍।

ବିନା କୌଣସି ଅବରୋଧ, ହସ୍ତକ୍ଷେପ, ବାଧତା, ଭେଦଭାବ କିମ୍ବା ପ୍ରତିଶୋଧରେ ଏକ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର କିମ୍ବା ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଅଧିକାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଛି।



ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ କେଉଁଠି ଆବେଦନ କରିବେ

ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ସମ୍ପର୍କରେ

ଲାଇସେନ୍ସ ଜାରି କରୁଥିବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଜ୍ୟର ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ ବିଭାଗ (କେତେକ ରାଜ୍ୟରେ ଏହା ଖାଦ୍ୟ ଏବଂ ଔଷଧ ପ୍ରଶାସନ ନାମରେ ପରିଚିତ)ରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ। ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ଥିଲେ ସେମାନେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ନିମ୍ନମାନର, ନକଲି, ଅପମିଶ୍ରିତ ଔଷଧ ଯୋଗାଣରେ ସନ୍ଦେହ ହେଲେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଲାଗି ଉତ୍ତରଦାୟୀ।

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରାଜ୍ୟ ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ ସଂଗଠନ (ସିଡିଏସସିଓ)ର ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ରାଜ୍ୟ ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କର ବିସ୍ତୃତ ଠିକଣା ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି: - https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

ଯଦି କୌଣସି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯୋଗ୍ୟ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ପରିବର୍ତ୍ତେ ଅଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ଔଷଧ ପ୍ରଦାନ କରୁଥାନ୍ତି, ତା'ହେଲେ ଜନସାଧାରଣ ଫାର୍ମାସୀ ଆଇନ ୧୯୪୮ର ଧାରା ୪୨ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ପିପିଆର-୨୦୧୫ର ଅଧ୍ୟାୟ ୯ର ଧାରା ୧୪(ବି) ଅନ୍ତର୍ଗତ ସିଧାସଳଖ ରାଜ୍ୟ କିମ୍ବା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଫାର୍ମାସୀ ପରିଷଦର ରେଜିଷ୍ଟ୍ରାରଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

କୌଣସି ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ସୂଚନା ଦେଉଥିଲେ, ନକଲି କିମ୍ବା ଏକ୍ସପାଏରୀ ତାରିଖ ଯାଇଥିବା ଔଷଧ ବିକୁଥିଲେ, ସର୍ବାଧିକ ଖୁଚୁରା ମୂଲ୍ୟଠାରୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥ ଦାବି କରୁଥିଲେ, ଏଭଳି ଅପରାଧ ପାଇଁ ଉପଭୋକ୍ତା ସୁରକ୍ଷା ଆଇନ, ୨୦୧୯ ଓ ଏହାର ନିୟମାବଳି ସହିତ ଔଷଧ ଏବଂ କସମେଟିକ୍ସ ଆଇନ ଓ ନିୟମାବଳି ଅଧୀନରେ ସେମାନଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇପାରିବ। ଏହି ଆଇନ ଅଧୀନରେ ଉପଭୋକ୍ତାମାନଙ୍କର ସୁରକ୍ଷା ଅଧିକାର ରହିଛି ଏବଂ ସେମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ଜିଲ୍ଲା ଉପଭୋକ୍ତା ବିବାଦ ସମାଧାନ ଆୟୋଗଙ୍କ ନିକଟରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ (ଆଇନ ଓ ନ୍ୟାୟ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ୨୦୧୯)

ଡିପିସିଓ ଅଧୀନରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ମୂଲ୍ୟଠାରୁ ଅଧିକ ଦାମରେ ଔଷଧ ବିକ୍ରି, ଔଷଧର ଅନୁପଲବ୍ଧତା କିମ୍ବା କୌଣସି ଔଷଧର ଅଭାବ ପାଇଁ। ରସାୟନ ଓ ସାର ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ଫାର୍ମାସ୍ୟୁଟିକାଲ୍ସ ବିଭାଗ
https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

ସରକାରଙ୍କ ଔଷଧ ମୂଲ୍ୟ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଥିବା ଔଷଧର ତାଲିକା ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହାକୁ ଦାବି କରିପାରିବେ।
https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ

ଜଣେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କର ପେସାଗତ ଦୁର୍ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ଔପଚାରିକ ଅଭିଯୋଗ ଶୃଙ୍ଖଳାଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଲାଗି ଭାରତୀୟ ଫାର୍ମାସୀ ପରିଷଦ/ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଜ୍ୟ ଫାର୍ମାସୀ ପରିଷଦଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରାଯାଇପାରିବ। ଭାରତୀୟ ଫାର୍ମାସୀ ପରିଷଦ- https://www.pci.nic.in

ରାଜ୍ୟ ଫର୍ମାସୀ ପରିଷଦ-
https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରେ ଆପଣଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

ସବୁବେଳେ ଲାଇସେନ୍ସପ୍ରାପ୍ତ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରରୁ ହିଁ ନିଜର ଔଷଧ କିଣନ୍ତୁ।

ସମ୍ମାନ, ସୌଜନ୍ୟ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାର ସହିତ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ।

ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ଛାଡ଼ିଯିବା ଲାଗି ତରବର ହୁଅନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ କିମ୍ବା ସହାୟକଙ୍କୁ ବ୍ୟସ୍ତ କରାନ୍ତୁ ନାହିଁ।

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଜଣେ ରୋଗୀଙ୍କ ପାଇଁ କିଣାଯାଇଥିବା ଔଷଧ ପ୍ରେସକ୍ରାଇବ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଅନ୍ୟ ଜଣଙ୍କଠାରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।

ଖରାପ ହୋଇଯାଇଥିବା, ଏକ୍ସପାଏରୀ ହୋଇଯାଇଥିବା କିମ୍ବା ରଙ୍ଗ ଛାଡ଼ି ଯାଇଥିବା ଔଷଧ ସେବନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଔଷଧ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋରକୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ।

ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ସୁପାରିସ କରାଯାଇଥିବା ଔଷଧରେ କୌଣସି ଅସ୍ୱାଭିବକତା ଦେଖାଦିଏ କିମ୍ବା ସନ୍ଦେହ ଉପୁଜେ ତା'ହେଲେ ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ, ଆପଣଙ୍କର ଡାକ୍ତର କିମ୍ବା ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଜ୍ୟ ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ ବିଭାଗକୁ ସୂଚୀତ କରନ୍ତୁ।



ଏହା ଅତିରିକ୍ତ ଆପଣ ନିମ୍ନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ

କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଔଷଧ ମାନକ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ସଂଗଠନ (ଭାରତୀୟ ଔଷଧ ମହାନିୟନ୍ତ୍ରକ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

ଔଷଧ ଏବଂ କସମେଟିକ୍ସ ଆଇନ,୧୯୪୦ ଏବଂ ନିୟମାବଳି, ୧୯୪୫ https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

ଜାତୀୟ ହେଲ୍ପଲାଇନ ପୋର୍ଟାଲରେ ଅନଲାଇନରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେଲେ
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

ଉପଭୋକ୍ତା ବ୍ୟାପାର ବିଭାଗର ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ ଡିଭିଜନ
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances ଏବଂ
https://consumerhelpline.gov.in/user/

ଜାତୀୟ ଉପଭୋକ୍ତା ବିବାଦ ସମାଧାନ ଆୟୋଗ- http://ncdrc.nic.in

ଫାର୍ମାସୀ ଆଇନ, ୧୯୪୮: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

ଉପଭୋକ୍ତା ସୁରକ୍ଷା ଆଇନ, ୨୦୧୯ : https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

ଅନୁବାଦ: ଓଡ଼ିଶାଲାଇଭ୍
ଓଡ଼ିଶାଲାଇଭ୍: ଏହି ଅନୁବାଦ ଓଡ଼ିଶାଲାଇଭର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନରେ କରାଯାଇଛି। ଓଡ଼ିଶାଲାଇଭ୍ ହେଉଛି ଭୁବନେଶ୍ୱରସ୍ଥିତ ଏକ ପ୍ରଗତିଶୀଳ ଡିଜିଟାଲ୍ ପ୍ଲାଟ୍‌ଫର୍ମ ଏବଂ ସୃଜନଶୀଳ ଗଣମାଧ୍ୟମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ଏଜେନ୍ସି। ଏଠାରେ ଲୋକାଲାଇଜେସନ, କଣ୍ଟେଣ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତି, ଭିଡ଼ିଓ ପ୍ରଡକ୍ସନ ଏବଂ ୱେବ୍ ଓ ସୋସିଆଲ୍ ମିଡ଼ିଆ ପରି ବିଭିନ୍ନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଡ଼ିଓ ଭିଜୁଆଲ୍ ବିଷୟବସ୍ତୁ, ନ୍ୟୁଜ୍ ଇତ୍ୟାଦି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଛୁ।

ସୁନୀଲ ନନ୍ଦରାଜ, ପ୍ରଣୟ ଲାଲ (ଜନ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ), ରାଜ ବୈଦ୍ୟ, ଗୁରୁ ପ୍ରସାଦ ମହାନ୍ତ (ଫାର୍ମାସିଷ୍ଟ), ମଳୟ ମିତ୍ର, ଡି ରାୟ (ଅବସରପ୍ରାପ୍ତ ଔଷଧ ନିୟନ୍ତ୍ରକ), ପଲ ପି ଫ୍ରାନ୍ସିସ, କମଳା ରାମମୋହନ, ତରୁଣ ସୀମ (ଡାକ୍ତର), ସୋନାଲି ରାନ୍ଧୱା(ଦାନ୍ତ ଡାକ୍ତର), ବାସୁଦେବ ଦେବଦାସନଙ୍କ ଯୋଗଦାନ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହି ପୁସ୍ତିକା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଛି। ଗୋଟିଏ ମେଡିକାଲ ଷ୍ଟୋର ବା ଔଷଧ ଦୋକାନରୁ ଔଷଧ କିଣୁଥିବା ଜଣେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଉପରେ ଏଥିରେ ସାଧାରଣ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଦିଆଯାଇଛି।

ਇੱਕ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪਛਾਣੀਏ?

ਇੱਕ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਦਿ ਡਰੱਗਸ ਐਂਡ ਕਾਸਮੈਟਿਕਸ ਐਕਟ 1940 ਅਤੇ ਨਿਯਮ 1945 ਤਹਿਤ ਲਾਈਸੈਂਸਸ਼ੁਦਾ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਚੂਨ ਪਰਿਸਰ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਦਵਾਈਆਂ, ਦਵਾ-ਦਾਰੂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਕ ਇਲਾਜ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੇਚੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇੱਕ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ, ਕੈਮਿਸਟ ਸ਼ਾਪ, ਡਰੱਗ ਸਟੋਰ, ਕੈਮਿਸਟ ਐਂਡ ਡਰੱਗਿਸਟ, ਡਿਸਪੈਂਸਿੰਗ ਕੈਮਿਸਟ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਆਦਿ ਨਾਵਾਂ ਵਜੋਂ ਵੀ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਪਰਿਸਰ ਦੇ ਬਾਹਰ "ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ" ਸ਼ਬਦ ਲਿਖਿਆ ਜਾਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਵੇਸ਼/ਬੂਹੇ 'ਤੇ ਹੀ ਰਾਜ ਡਰੱਗ ਕੰਟਰੋਲ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਅਸਲੀ ਲਾਈਸੈਂਸ/ਸਰਟੀਫ਼ਿਕੇਟ ਅਤੇ ਰਾਜ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਸਰਟੀਫ਼ਿਕੇਟ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕੀਤੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਲਕ ਦਾ ਨਾਮ, ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦੇ ਨਾਮ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਨਾਲ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨੰਬਰ, ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਸਵੀਰ ਵੀ ਲੱਗੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਰਾਜ ਡਰੱਗ ਕੰਟਰੋਲ ਵਿਭਾਗ ਜਾਂ ਰਾਜ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਇਹ ਵੇਰਵਾ ਜਾਂਚ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇੱਕ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਸਦਾ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਚਿੱਟਾ ਕੋਟ/ਐਪਰਨ ਪਾਈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਵਾਲ਼ਾ ਬੈਜ ਲਾਈ ਖੁਦ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਵਿਖੇ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਦੇਖਦੇ ਹੋ ਕਿ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਮੈਡੀਕਲ ਵਿਖੇ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਦਵਾਈ ਨਾ ਲਓ।

ਪਰਚੀ 'ਤੇ ਲਿਖੀਆਂ/ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਇੱਕ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦੀ ਦੇਖਰੇਖ ਹੇਠ ਹੀ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਕੌਣ ਹਨ?

ਇੱਕ "ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ" ਕੋਲ਼ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਯੋਗਤਾ (ਡਿਪਲੋਮਾ ਇੰਨ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਜਾਂ ਬੈਚਲਰ ਆਫ਼ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਜਾਂ ਡਾਕਟਰ ਆਫ਼ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ) ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਰਾਜ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਨਾਲ਼ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਉਹ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਐਕਟ, 1948 ਤਹਿਤ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾ ਰਿਹਾ/ਰਹੀ ਹੁੰਦਾ/ਹੁੰਦੀ ਹੈ। (ਇੱਕ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰਾਂ ਵਿਖੇ ਆਪਣਾ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫ਼ਿਕੇਟ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਮੁਕੰਮਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਵਾਈਆਂ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ ਅਤੇ ਦਵਾਈਆਂ ਦੇਣ (ਨੁਸਖ਼ੇ ਵਾਲ਼ੀਆਂ ਜਾਂ ਨੁਸਖ਼ੇ ਤੋਂ ਬਗ਼ੈਰ ਦਵਾਈਆਂ) ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ਼ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸਹੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਬਤ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਡਾਕਟਰ ਦੀ ਪਰਚੀ ਮੁਤਾਬਕ ਦਵਾਈਆਂ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਇੰਝ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਨੁਸਖ਼ੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਸਹੀ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਫ਼ੈਸਲਾ ਵੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦਵਾਈਆਂ ਢੁੱਕਵੇ ਮਸ਼ਵਰੇ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਪੁਰਦ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਡਾਕਟਰ ਨਾਲ਼ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਦਵਾਈਆਂ ਦੇਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਡਾਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ, ਨਾ ਕਿ ਨੁਸਖ਼ੇ ਦੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦਾ ਵਿਕਲਪ/ਬਦਲ ਰੂਪ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟਾਂ ਨੂੰ ਬ੍ਰਾਂਡੇਡ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਥਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਮ ਬਦਲ ਰੂਪੀ ਦਵਾਈਆਂ ਦੇਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਤਰਾ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦਵਾਈ ਲੈਣੀ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਉਹਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਤਰਾ ਲੈਣ ਲਈ ਜ਼ੋਰ ਨਹੀਂ ਪਾ ਸਕਦਾ।

ਇੱਕ ਬ੍ਰਾਂਡ ਨਾਮ ਦੀ ਦਵਾਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਵੀ ਇੱਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਇੱਕ ਆਮ ਦਵਾਈ ਜਾਂ ਘੱਟ ਕੀਮਤ ਵਾਲ਼ੇ ਬਦਲ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਖ਼ਾਸ ਦਵਾਈ ਜਾਂ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇੱਕ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਕਿਸੇ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਕਲਪ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹਦਾ ਬਦਲ ਸੁਝਾਅ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਰੋਕਥਾਮ ਦੇ ਉਪਾਅ ਸੁਝਾਅ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਤੁਹਾਡੀ ਹਾਲਤ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਗ਼ੈਰ-ਤਜਵੀਜ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਡਾਕਟਰ ਕੋਲ਼ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ, ਵੱਖੋ-ਵੱਖ ਰੋਗਾਂ/ਬੀਮਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੈਂਟ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਲੀਫਲਟ (ਮਰੀਜ਼ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪਰਚਾ) ਉਪਲਬਧ ਕਰਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਬਾਬਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਦਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਮਾੜੇ-ਅਸਰਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਤੁਹਾਡੇ ਬਲੱਡ ਪ੍ਰੈਸ਼ਰ, ਤਤਕਾਲ ਬਲੱਡ ਸ਼ੂਗਰ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਘਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਵਿਖੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ

ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਵਿਖੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ

ਇੱਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਆਦਰ, ਲਿਆਕਤ, ਮਾਣ, ਪੇਸ਼ੇ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਅਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਕਿਸੇ ਬੇਇਨਸਾਫ਼ੀ ਜਾਂ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਇਲਾਜ ਕਰਾਏ ਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਇੱਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਹੋਰਨਾਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਣੇ ਮਾਲਕ/ਰਜਿਸਟਰਡ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ ਜਾਣਨ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਵਿਖੇ ਅਜਿਹੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਦਵਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਸਹੀ ਰੌਸ਼ਨੀ ਵਾਲ਼ਾ, ਹਵਾਦਾਰ ਅਤੇ ਸਾਫ਼ ਸੁਥਰਾ ਹੋਵੇ।

ਬਤੌਰ ਉਪਭੋਗਤਾ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਵਾਈ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ, ਮਾਤਰਾ, ਅਸਰ, ਸ਼ੁੱਧਤਾ, ਮਿਆਰ ਅਤੇ ਮੁੱਲ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਦਵਾਈਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪੁੱਛੇ ਹਰ ਸਵਾਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਗੁਪਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਨਾਲ਼ ਆਪਣੀ ਹਾਲਤ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਨੂੰ ਉਹੀ ਉਤਪਾਦ ਵੰਡਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਸਬੂਤੇ/ਪੂਰਨ ਹੋਣ, ਵੈਧ (ਮਿਆਦ ਪੁੱਗਣ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਸਮੇਂ) ਹੋਣ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਭੰਡਾਰਣ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਜੋ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੋਣ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿੱਲ ਲੈਣ ਲਈ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨੁਸਖ਼ੇ ਮੁਤਾਬਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਮਿਲਾਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦਵਾਈਆਂ ਦੇ ਸਹੀ ਮੁੱਲ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹਾਲਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਮੁਕੰਮਲ ਖ਼ਪਤ ਹੋਣ ਤੱਕ ਬਿੱਲ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲ਼ ਕੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕੱਟੇ ਗਏ ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਮਰੀਜ਼ ਦਾ ਨਾਮ ਤੇ ਪਤਾ, ਡਾਕਟਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਬੈਚ ਨੰਬਰ, ਮਿਆਦ-ਪੁੱਗਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਐੱਮਆਰਪੀ, ਸਾਰੀਆਂ ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਦਾ ਨਾਮ ਤੇ ਪਤਾ, ਲਾਈਸੈਂਸ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦੇ ਹਸਤਾਖ਼ਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬਗ਼ੈਰ ਕਿਸੇ ਬੰਦਸ਼, ਦਖ਼ਲਅੰਦਾਜ਼ੀ, ਧੱਕੇਸ਼ਾਹੀ, ਭੇਦਭਾਵ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਜਾਂ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਨਾਲ਼-ਨਾਲ਼ ਮੋੜਵੀਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।



ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਉਲਾਂਭੇ ਵਾਸਤੇ ਕਿੱਥੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੀਏ

ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਸਬੰਧੀ

ਰਾਜ ਡਰੱਗ ਕੰਟਰੋਲ ਵਿਭਾਗ (ਕੁਝ ਰਾਜਾਂ ਵਿੱਚ ਭੋਜਨ ਅਤੇ ਡਰੱਗ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਵੀ ਕਹਾਉਂਦਾ ਹੈ) ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਲਾਈਸੈਂਸ ਜਾਰੀ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹੀ ਅਦਾਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਖ਼ਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਘਟੀਆ, ਜਾਅਲੀ, ਮਿਲਾਵਟੀ ਜਾਂ ਨਕਲੀ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਦੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਕਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸੈਂਟਰਲ ਰਾਜ ਡਰੱਗ ਕੰਟਰੋਲ ਸੰਗਠਨ (CDSCO) ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰਾਜ ਡਰੱਗ ਕੰਟਰੋਲ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਪਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

- https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

ਜੇਕਰ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਵੰਡ ਕਿਸੇ ਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦੀ ਬਜਾਇ ਕਿਸੇ ਅਯੋਗ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਲੋਕ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਐਕਟ 1948 ਦੀ ਧਾਰਾ 42 ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਵਾਸਤੇ ਪੀਪੀਆਰ-2015 ਦੇ ਚੈਪਟਰ 9 ਦੀ ਧਾਰਾ 14(b) ਤਹਿਤ ਸਿੱਧਿਆਂ ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਜਾਂ ਕੇਂਦਰੀ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰਾਂ ਨੂੰ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ, ਨਕਲੀ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਪੁੱਗੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਵੇਚਣ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਕੀਮਤ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਮੁੱਲ ਉਗਰਾਹੁਣ ਜਿਹੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਉਪਭੋਗਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ, 2019 ਅਤੇ ਇਹਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਨਾਲ਼ ਡਰੱਗ ਐਂਡ ਕਾਸਮੈਟਿਕ ਐਕਟ ਐਂਡ ਰੂਲਸ ਅਧੀਨ ਚੁਣੌਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਐਕਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਾਹਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਉਪਯੁਕਤ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ। (ਕਨੂੰਨ ਅਤੇ ਨਿਆ ਮੰਤਰਾਲਾ, 2019)

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਕੀਮਤ ਡੀਪੀਸੀਓ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੱਧ ਕੀਮਤ ਲਾਉਣ, ਦਵਾਈਆਂ ਦੇ ਅਣ-ਉਪਲਬਧਤਾ ਜਾਂ ਕਿਲੱਤ ਬਾਬਤ। ਰਸਾਇਣ ਅਤੇ ਖਾਦ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਊਟੀਕਲ ਵਿਭਾਗ- https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx
ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰਾਂ ਕੋਲ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਵਾਈਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਡਰੱਗ ਪ੍ਰਾਈਜ਼ ਕੰਟਰੋਲ ਤਹਿਤ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਦੀ ਮੰਗ ਉਪਭੋਗਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

https://www.nppaindia.nic.in/wpcontent/uploads/2020/03/1-1.pdf

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਬਾਰੇ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ/ਸਬੰਧ ਸਟੇਟ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ- https://www.pci.nic.in

ਸਟੇਟ ਫ਼ਾਰਮੇਸੀ ਕੌਂਸਲ- https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਵਿਖੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ

ਹਮੇਸ਼ਾ ਲਾਈਸੈਂਸਸ਼ੁਦਾ ਸਟੋਰ ਤੋਂ ਹੀ ਆਪਣੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਖ਼ਰੀਦੋ।

ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਆਦਰ, ਮਾਣ ਅਤੇ ਅਦਬ ਨਾਲ਼ ਪੇਸ਼ ਆਓ।

ਨਾ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਛੱਡਣ ਦੀ ਕਾਹਲੀ ਮਚਾਓ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਨੂੰ ਕਾਹਲੀ ਵਿੱਚ ਪਾਓ।

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਇੱਕ ਮਰੀਜ਼ ਲਈ ਖ਼ਰੀਦੀਆਂ ਦਵਾਈਆਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਦੁਆਰਾ ਨਾ ਵਰਤੀਆਂ ਜਾਣ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ।

ਜੇਕਰ ਦਵਾਈਆਂ ਨੁਕਸਾਨੀਆਂ, ਮਿਆਦ-ਪੁੱਗਾਂ ਚੁੱਕੀਆਂ ਜਾਂ ਬੇਰੰਗ ਜਾਪਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਸੇਵਨ ਨਾ ਕਰੋ। ਅਜਿਹੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਡਰੱਗ ਅਥਾਰਿਟੀ ਕੋਲ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਓ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਮੈਡੀਕਲ ਸਟੋਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਖ਼ਰੀਦੀ ਗਈ ਦਵਾਈ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਸਧਾਰਣ ਜਾਂ ਸ਼ੱਕੀ ਚੀਜ਼ ਦੇਖਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਫ਼ਾਰਮਾਸਿਸਟ ਨੂੰ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਡਾਕਟਰ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ਼ ਨਾਲ਼ ਰਾਜ ਡਰੱਗ ਕੰਟਰੋਲ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਵੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ।



ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

Central Drugs Standard Control Organization (Drug Controller General of India, New Delhi)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

Drugs and Cosmetics Act ,1940 and Rules, 1945https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

To lodge a complaint online with the National Consumer Helpline portal
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

Public Grievances Division of the Department of Consumer Affairs
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances and
https://consumerhelpline.gov.in/user/

National Consumer Disputes Redressal Commission- http://ncdrc.nic.in

Pharmacy Act, 1948: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

The Consumer Protection Act, 2019: https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

ஒரு மருந்தகத்தை எப்படி அடையாளம் காணுவது?

மருந்தகம் என்பது, மருந்துகள் மற்றும் அழகுசாதனப் பொருட்கள் சட்டம் 1940 & விதிமுறைகள் 1945-ன்படி உரிமம் பெற்று இயங்கும் சில்லரை வர்த்தகக் கடை ஆகும். பொதுமக்களுக்கு மருந்துகளும் பிற மருத்துவப் பொருட்களும் விற்கப்படும் கடை ஆகும். மருந்தகத்துக்கு மருந்துக் கடை, மெடிக்கல் ஷாப், ஃபார்மசி, ட்ரக் ஸ்டோர் முதலிய பெயர்களும் வழங்கப்படுகின்றன.

கடைக்கு வெளியே Pharmacy என்கிற எழுத்துகள் கட்டாயமாக இருத்தல் வேண்டும்.

மருந்தகத்தின் பிரதான வாயிலில் மாநில மருந்து கட்டுப்பாட்டுத் துறை கொடுத்த அசல் உரிமமும் உரிமையாளரின் பெயர், பதிவுசெய்த மருந்தகரின் பெயர், பதிவு எண், தகுதி, புகைப்படம் ஆகியவற்றுடன் மாநில மருந்தகங்கள் சபை கொடுத்த சான்றிதழும் காட்சிக்கு வைக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும். இந்த விவரங்களை வாடிக்கையாளர்கள் மாநில மருந்துத் துறை அல்லது மாநில மருந்தக சபை ஆகியவற்றின் இணையதளங்களிலும் பார்க்கலாம்.

பதிவு செய்த மருந்தகர் ஒருவர் எப்போதும் மருந்தகத்தில் இருக்க வேண்டும். சுத்தமான வெள்ளை கோட் போட்டிருக்க வேண்டும். பெயரும் பதிவு எண்ணும் பொறிக்கப்பட்ட பேட்ஜ் அணிந்திருக்க வேண்டும். ஒருவேளை மருந்தகர் மருந்தகத்தில் இல்லையெனில், அந்தக் கடையிலிருந்து நீங்கள் மருந்து வாங்க வேண்டியதில்லை.

பரிந்துரைக்கப்பட்ட மருந்துகள் பதிவு செய்யப்பட்ட மருந்தகர் ஒருவரின் மேற்பார்வையில்தான் மருந்தகத்தில் கொடுக்கப்பட வேண்டும்.

மருந்தகர்கள் யார்?

ஒரு 'பதிவுபெற்ற மருந்தகர்' என்பவர் அங்கீகரிக்கப்பட்ட தகுதி (மருந்தகப் பட்டயப்படிப்பு அல்லது மருந்தக இளங்கலை அல்லது மருந்தக மருத்துவப் படிப்பு) கொண்டிருப்பார். மாநில மருந்தக சபையில் மருந்தகச் சட்டம், 1948ன்படி மருந்தக வணிகம் செய்வதாக பதிவு செய்திருப்பார். (மருந்தகரின் பதிவுச் சான்றிதழ் ஒன்றுக்கு மேற்பட்ட மருந்துக் கடைகளுக்கு வழங்கப்படக் கூடாது.)

மருந்துப் பரிந்துரைகளை அங்கீகரிக்கவும் மருந்துகளை வாடிக்கையாளர்களுக்கு (மருந்துச் சீட்டுடனோ இல்லாமலோ) கொடுக்கவும் தேவையான அறிவுரைகள் வழங்கவும் மருந்துகள் பயன்படுத்தும் முறைகளை விளக்கிச் சொல்லவும் தொழில்ரீதியிலான பயிற்சி பெற்றவர்கள்தான் மருந்தகர்கள் ஆவர்.

மருத்துவர் கொடுத்திருக்கும் மருந்துச் சீட்டுக்கு ஏற்ப மருந்துகளை மருந்தகர்கள் வழங்குவார்கள். மருந்தகர் மருந்துச்சீட்டை ஆராய்ந்து பார்த்து சரியான மருந்துகள் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்வார்கள். மருந்துகள் நேரடியாக வாடிக்கையாளரிடம் கொடுக்கப்படலாமா என்பதையும் அவர்கள் தீர்மானிப்பார்கள். தேவைப்பட்டால் மருத்துவ ஆலோசனையையும் பரிந்துரைப்பார்கள்.

மருத்துவர் பரிந்துரைத்த மருந்துகளை மட்டுமே ஒரு மருந்தகர் கொடுக்க வேண்டும். மாற்று மருந்துகளை வழங்கக் கூடாது.

குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும் மருந்துக்கு நிகரான வேறு மருந்துகளை கொடுக்க மருந்தகர்களுக்கு அனுமதி கிடையாது.

ஒரு வாடிக்கையாளர் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அளவைக் காட்டிலும் குறைவாக மருந்து வாங்க விரும்பினால், மருந்தகர் பரிந்துரைக்கப்பட்ட அளவு மட்டும்தான் கொடுக்க முடியுமென வலியுறுத்த முடியாது.

பரிந்துரைக்கப்பட்ட மருந்துக்கு பதிலாக ஒரு பொதுவான மருந்தையோ விலைகுறைந்த மாற்று மருந்தையோ தருமாறு வாடிக்கையாளர் கேட்கலாம்.

ஒரு மருந்து இல்லையென்றால், மருந்தகர் மாற்று மருந்தை பரிந்துரைக்கலாம்.

தடுப்பு முறைகளை ஒரு மருந்தகர் வாடிக்கையாளருக்கு சொல்லலாம். பரிந்துரைக்கப்படாத, உங்களின் உடல்நிலைக்கு ஏற்ற மருந்துகளை பரிந்துரைக்கலாம். தேவைப்பட்டால் ஒரு மருத்துவரை ஆலோசிக்கும்படியும் சொல்லலாம்.

வாடிக்கையாளர் கேட்டுக் கொண்டால், பல்வேறு நோய்கள் மற்றும் அவற்றுக்கான மருந்துகள் முதலியவற்றைக் கொண்ட நோயாளி தகவல் துண்டுச்சீட்டுகளை கூடுதலாக ஒரு மருந்தகர் கொடுக்கலாம். மருந்துகளை எப்படி எடுத்துக் கொள்வது, அவற்றின் பக்கவிளைவுகள் போன்றவற்றை எழுத்துப்பூர்வமாக கேட்டாலும் ஒரு மருந்தகர் கொடுக்க வேண்டும்.

ரத்த அழுத்தத்தையும் ரத்த சர்க்கரை அளவையும் ஒரு மருந்தகர் பரிசோதிக்கலாம். வீட்டிலிருந்தபடியே அவற்றை பரிசோதிப்பது எப்படியென ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு சொல்லிக் கொடுக்கவும் செய்யலாம்.



மருந்துக் கடையில் உங்களுக்கான உரிமைகள்

ஒரு மருந்துக் கடையில் உங்களுக்கான உரிமைகள்

மரியாதை, மதிப்பு, நாகரிகம் ஆகியவற்றுடன் நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு. எந்தவித பேதமும் காட்டப்படாமல் இருப்பதற்குமான உரிமை அவருக்கு உண்டு.

உரிமையாளரின் பெயர், பதிவு செய்யப்பட்ட மருந்தகர் பெயர் மற்றும் பதிவு எண்ணுடன் பிற தரவுகள் ஆகியவற்றை தெரிந்து கொள்ளும் உரிமை ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு.

ஒரு மருந்துக் கடையில் மருந்துகள் வழங்கப்படும் சூழல் பாதுகாப்பாக இருக்க வேண்டும். வெளிச்சம் நிறைந்ததாக இருக்க வேண்டும். காற்றோட்டம் கொண்டதாகவும் சுத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.

ஒரு வாடிக்கையாளராக மருந்தின் தரம், அளவு, தன்மை, கலப்பு, விலை முதலியவற்றை பற்றியும் மருந்தை பற்றிய பிற தகவல்களையும் தெரிந்து கொள்ளும் உரிமை வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு.

ரகசியமாக சேவைகளை பெறுவதற்கான உரிமையும் வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு. குறிப்பிட்ட ஒரு நோய்க்கான தகவல்களை ரகசியமாக கேட்டறியும் உரிமையும் அவருக்கு உண்டு.

பொருட்களை முழுமையாக மருந்தகர்கள் கொடுக்க வேண்டும். அவை சரியானதாக, காலாவதி ஆகாததாக இருத்தல் வேண்டும். சேதமற்று இருக்க வேண்டும். சரியான முறையில் பாதுகாக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

சரியான மருந்துகள் சரியான விலையில் சரியான நிலையில் கொடுக்கப்பட்டனவா என்பதை சரிபார்த்துக் கொள்ளவென வாடிக்கையாளர்கள் ரசீதை கேட்டுப் பெற்றுக் கொள்ள வேண்டும். மருந்துகள் முழுமையாக தீரும்வரை ரசீதை வாடிக்கையாளர் பாதுகாக்க வேண்டும்.

ரசீதில் நோயாளியின் பெயர், முகவரி, மருத்துவர் பற்றிய தகவல்கள், பொருளை பற்றிய தகவல், தொகுதி எண், காலாவதி தேதி, குறைந்தபட்ச விலை, எல்லா கட்டணத்துக்குமான விளக்கம், மருந்துக் கடையின் பெயர் மற்றும் முகவரி, உரிமம் எண் மற்றும் மருந்தகரின் ஒப்பம் ஆகியவை இடம்பெற்றிருக்க வேண்டும்.

ஒரு மருந்துக் கடை அல்லது மருந்தகருக்கு எதிராக எந்த தயக்கமுமின்றி, தொந்தரவுமின்றி, வேறுபாடுமின்றி, வற்புறுத்தலுமின்றி புகாரளிக்கும் உரிமை வாடிக்கையாளருக்கு உண்டு.



புகார்களுக்கு குறைகளுக்கும் எங்கு செல்வது

மருந்துக் கடையைப் பொறுத்தவரை

உரிமங்கள் அளிக்கும் மாநில மருந்து கட்டுப்பாட்டுத் துறைகளில் (சில மாநிலங்களில் உணவு மற்றும் மருந்து நிர்வாகம் என இருக்கும்) புகாரளிக்கலாம். குறை நிவர்த்தி செய்யவும் இங்கு செல்லலாம். மருந்துக் கடைகளுக்கு எதிரான புகார், தரக்குறைபாட்டுக்கான சட்டப்பூர்வ நடவடிக்கை, போலி மருந்து, கலப்படம் முதலிய விஷயங்களுக்கும் இங்கு செல்லலாம்.

மாநில மருந்து கட்டுப்பாட்டுத்துறை அதிகாரிகளின் முகவரிகள் ஒன்றிய மாநில மருந்துகள் கட்டுப்பாட்டு அமைப்பு இணையதளத்தில் கிடைக்கப் பெறுகின்றன:

https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

தகுதி கொண்ட மருந்தகருக்கு பதிலாக தகுதி பெறாதோர் ஒருவேளை மருந்துகளை கொடுத்தால், மாநிலப் பதிவாளருக்கோ அல்லது ஒன்றிய மருந்தக சபைக்கோ PPR-2015-ன் 9ம் அத்தியாயத்தின் பிரிவு 14(b)க்கு கீழ், மருந்தகச் சட்டம் 1948ன் பிரிவு 42-ஐ மீறிவிட்டதாக பொதுமக்கள் புகாரளிக்கலாம்.

தவறான தகவலை கொடுத்தல், கலப்பட மருந்துகளை விற்றல், அதிக விலை வைத்து விற்றல் முதலிய குற்றங்கள் செய்யும் மருந்துக் கடைகளுக்கு எதிராக நுகர்வோர் பாதுகாப்புச் சட்டம் 2019-ன்படியும் மருந்துகள் மற்றும் அழகுப் பொருட்கள் சட்டம் மற்றும் விதிமுறைகளின்படியும் வழக்கு தொடுக்கலாம். இச்சட்டத்தின்படி வாடிக்கையாளர்கள் நிவாரணம் கேட்டு மாவட்ட வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள் தீர்வு வாரியத்தை நாடலாம். (சட்டம் மற்றும் நீதி அமைச்சகம், 2019)

மருந்துகளுக்கு அதிக விலை விதிக்கப்படுதல், மருந்துகள் பற்றாக்குறை அல்லது கிடைக்காத நிலை ஆகியவற்றுக்கு, ரசாயனங்கள் மற்றும் உரங்கள் அமைச்சகம், மருந்துகள் துறை இணையதளத்தை அணுகலாம்

https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

மருந்துக்கடைகளிடம் இருக்கும் மருந்துகள் அரசின் மருந்து விலைக் கட்டுப்பாட்டுக்குள் இருக்க வேண்டும். அதை சரிபார்க்க பின்வரும் இணையதளத்தை வாடிக்கையாளர் அணுகலாம்.

https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

மருந்தகரை பொறுத்தவரை

தொழில்ரீதியான நடத்தை சரியாக இல்லாத பட்சத்தில் மருந்தகர் மீதான புகார்களை இந்திய மருந்தக சபைக்கோ, சம்பந்தப்பட்ட மாநில மருந்தக சபைக்கோ அளிக்கலாம். -

https://www.pci.nic.in

மாநில மருந்தக சபைகள் -

https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html



ஒரு மருந்துக் கடையில் உங்களுக்கான பொறுப்புகள்

உரிமம் பெற்ற மருந்துக் கடையிலிருந்து எப்போதும் மருந்துகள் வாங்குங்கள்

மருந்தகரை மதிப்பும் கனிவும் மரியாதையும் கொண்டு நடத்துங்கள்

மருந்துக் கடையிலிருந்து கிளம்பும் அவசரத்தில் இருக்காதீர்கள். மருந்தகரையோ உதவியாளரையோ அவசரப்படுத்தாதீர்கள்.

ஒரு நோயாளிக்கு வாங்கிய மருந்துகள் இன்னொருவருக்கு ஆலோசனையின்றி வழங்கப்படாமல் இருப்பதை உறுதிப்படுத்துங்கள்.

சேதமுற்றிருந்தாலோ காலாவதியாகி இருந்தாலோ நிறம் மாறியிருந்தாலோ அந்த மருந்தை எடுத்துக் கொள்ளாதீர்கள். அத்தகைய சமயத்தில் உள்ளூர் மருந்து கட்டுப்பாட்டு மையத்தில் புகாரளித்துவிட்டு சம்பந்தப்பட்ட மருந்துக் கடைக்கும் தகவல் கொடுத்து விடுங்கள்.

நீங்கள் வாங்கிய மருந்தில் சந்தேகத்துக்குரிய விஷயம் எதையேனும் நீங்கள் கண்டால் மருந்தகரிடமும் மருத்துவரிடமும் மாநில மருந்து கட்டுப்பாட்டுத் துறையிலும் தெரிவியுங்கள்

இங்கும் நீங்கள் புகாரளிக்கலாம்

ஒன்றிய மருந்து தரக் கட்டுப்பாடு அமைப்பு (இந்திய மருந்து கட்டுப்பாட்டு தலைமை அதிகாரி, புது தில்லி)

https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

மருந்துகள் மற்றும் அழகுப்பொருட்கள் சட்டம், 1940 மற்றும் விதிமுறைகள் 1945

https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

தேசிய நுகர்வாளர் உதவிக்கான இணையதளத்தில் புகாரளிக்க https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

நுகர்வாளர்களுக்கான பொதுமக்கள் குறைதீர்க்கும் பிரிவு https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances மற்றும்

https://consumerhelpline.gov.in/user/

தேசிய நுகர்வாளர் தகராறு தீர்ப்பு வாரியம் - http://ncdrc.nic.in

மருந்தகச் சட்டம், 1948: https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

நுகர்வாளர் பாதுகாப்புச் சட்டம், 2019:

https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

இந்தக் கையேடு சுனில் நந்த்ராஜ், பிரணாய் லால் (பொதுச் சுகாதாரம்), ராஜ் வைத்யா, குரு பிரசாத் மொகந்தா (மருந்தகர்கள்), மலய் மித்ரா, டி ராய் (மருந்துக் கட்டுப்பட்டாளர். ஓய்வு), பவுல் பி.ஃபிரான்சிஸ், கமலா ராம்மோகன், தருண் சீம் (மருத்துவர்கள்), சோனாலி ரந்தவா (பல் மருத்துவர்), வாசுதேவ தேவதாசன் (வழக்கறிஞர்) ஆகியோரின் பங்களிப்புகளில் உருவாக்கப்பட்டது.

மருந்துக் கடையில் மருந்துகள் வாங்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கான உரிமைகள் பற்றி தெரிந்துகொள்ள உருவாக்கப்பட்ட கையேடு இது. சட்டப்பூர்வ அறிவுரை கொடுக்க உருவாக்கப்பட்டது அல்ல. இதில் தெரிவிக்கப்பட்டிருக்கும் கருத்துகள், பார்வைகள், உள்ளடக்கம் யாவும் தனிநபர்களின் தனிப்பட்ட பங்களிப்புகள்தானே தவிர, அவர்கள் சார்ந்திருக்கும் நிறுவனங்கள் அல்லது அமைப்புகள் ஆகியவற்றின் பங்களிப்புகள் அல்ல.

మందుల దుకాణాన్ని ఎలా గుర్తించాలి?

మందుల దుకాణం అంటే ది డ్రగ్స్ అండ్ కాస్మెటిక్స్ ఆక్ట్ 1940 & రూల్స్ 1945 కింద రిటైల్ స్టోర్ గా లైసెన్స్ తీసుకున్న ప్రదేశంలో, ప్రజల కోసం మందులు, వైద్య సేవల కొరకు అవసరమైన చిన్న చిన్న పరికరాలు అమ్మే ప్రదేశం. మందుల దుకాణానికి ఉన్న మరో పేరు, ఫార్మసీ, కెమిస్ట్ షాపు, డ్రగ్ స్టోర్, కెమిస్ట్ & డ్రగ్గిస్ట్, కమ్యూనిటీ ఫార్మసీ మొదలైనవి.

అయితే దుకాణం ముందు "ఫార్మసీ" అనే బోర్డు ఉండడం తప్పనిసరి.

మందుల దుకాణం ముఖద్వారం వద్ద రాష్ట్ర డ్రగ్ కంట్రోల్ విభాగం నుండి ఒరిజినల్ లైసెన్సులు/సర్టిఫికెట్లు, రాష్ట్ర ఫార్మసీ కౌన్సిల్ వద్ద నుండి రిజిస్టర్డ్ ఫార్మసిస్ట్ సర్టిఫికేటు, దీనితో పాటుగా యజమాని పేరు, రిజిస్టర్ నెంబర్ తో పాటుగా రిజిస్టర్ అయిన ఫార్మసిస్ట్ పేరు, అర్హత, వారి ఫోటో ఉండాలి. కొనుగోలుదారులు ఈ వివరాలను రాష్ట్ర డ్రగ్ కంట్రోల్ విభాగం లేదా రాష్ట్ర ఫార్మసీ కౌన్సిల్ వెబ్ సైట్ లలో ఈ సమాచారాన్ని సరిచేసుకోవచ్చు.

ఒక రిజిస్టర్డ్ ఫార్మసిస్ట్ మెడికల్ స్టోర్ లో ఎల్లప్పుడూ శుభ్రమైన తెల్లని కోర్ట్ /ఆప్రాన్ వేసుకుని దాని పై వారి పేరు, రిజిస్ట్రేషన్ నెంబర్ ఉన్న బ్యాగ్ ని ధరించాలి. ఒకవేళ అటువంటి ఫార్మసిస్ట్ మీకు మందుల దుకాణంలో కనిపించకపోతే, ఆ దుకాణంలో మందులు కొనుగోలు చేయకపోతేనే మేలు.

ప్రిస్క్రిప్షన్లోని మందులు తప్పనిసరిగా రిజిస్టర్డ్ ఫార్మసిస్ట్ పర్యవేక్షణలోనే అందజేయాలి.

ఫార్మసిస్ట్ అంటే ఎవరు?

రిజిస్టర్డ్ ఫార్మసిస్ట్ కు గుర్తింపు కలిగిన అర్హత ఉంటుంది(ఫార్మసీ లో డిప్లొమా, లేదా బాచిలర్ అఫ్ ఫార్మసీ, లేదా డాక్టర్ అఫ్ ఫార్మసీ), రాష్ట్ర ఫార్మసీ కౌన్సిల్ లో అతను/ఆమె నమోదయి, ఫార్మసీ వ్యాపారంలో ఫార్మసీ ఆక్ట్ 1948 కింద వ్యాపారం చేస్తుంటారు. (ఒక ఫార్మసిస్టు ఒకటి కన్న ఎక్కువ మందుల దుకాణాలకు వారి రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికెట్ ఇవ్వకూడదు.)

ఫార్మసిస్టులు శిక్షణ పొంది, అధికారాన్ని అందుకున్న నిపుణులు, వారు ప్రిస్క్రిప్షన్లను చదివి తద్వారా వాడుకదారులకు మందులను అందిస్తారు (ఇచ్చే మందులను బట్టి ప్రిస్క్రిప్షన్ అడగడం లేదా అడగక్కపోవడం జరుగుతుంది). అంతేగాక, అతనికి లేదా ఆమెకు(మందులు వాడేవారికి) మందులు ఎలా వాడాలో అవసరమైన సలహాలు, ఇతర విషయాలు, అందుబాటులో ఉన్న సమాచారాన్ని బట్టి ఫార్మసిస్టులు ఇస్తారు

డాక్టర్ల ప్రిస్క్రిప్షన్లను బట్టి ఫార్మసిస్టులు మందులను ఇస్తారు. ఈ పని చేసేప్పుడు ఫార్మసిస్టు ఇచ్చిన ప్రిస్క్రిప్షన్ ను సమీక్షించి, మందులు సరైన మోతాదులో అందేట్లు చూసి, ఆ మందులు కొనుగోలుదారుడికి ఇచ్చేప్పుడు ఎలా వాడాలో అవగాహన కల్పించి అవసరమైతే డాక్టర్ ను మళ్ళీ సంప్రదించవలసినదని చెబుతారు.

డాక్టర్ల ప్రిస్క్రిప్షన్ మేరకే ఫార్మసిస్టులు మందులు ఇవ్వాలి. వారి స్వంత జ్ఞానంతో మందులను మార్చకూడదు.

బ్రాండెడ్ మందులను వాటికి సరిసమానమైన వేరే మందులతో మార్చడానికి ఫార్మసిస్టులకు అనుమతి లేదు.

ఒకవేళ కొనుగోలుదారుడు తమ డాక్టరు వ్రాసిన మందులకన్నా తక్కువ మోతాదులో మందులు ఖరీదు చేస్తుంటే, ఫార్మసిస్టు, ప్రిస్క్రిప్షన్ లో రాసిన అన్ని మందులను కొనమని కొనుగోలుదారుడిని బలవంత పెట్టకూడదు.

కొనుగోలుదారుడు డాక్టరు వ్రాసిన మందులకు బదులుగా దానికి సరిసమానమైన వేరే మందుని కూడా అడిగి ఖరీదు చేయవచ్చు.

ఒకవేళ డాక్టర్ చెప్పిన మందు గనుక ఆ దుకాణంలో లేకపోతే, ఫార్మసిస్ట్ దానికి సరిసమానమైన వేరే మందుని సూచించవచ్చు.

నివారణ చర్యలు, రోగి పరిస్థితి బట్టి ప్రత్యామ్నాయ మందులు ఇచ్చి, అవసరమైతే డాక్టర్ ను మళ్లీ కలవమని ఫార్మసిస్ట్, రోగికి సూచించవచ్చు.

కొనుగోలుదారుడు విజ్ఞప్తి బట్టి, ఫార్మసిస్టు రకరకాల రోగాల/జబ్బులకు పనిచేసే మందులను గురించిన సమాచార కరపత్రాలను ఇవ్వడం, ఇచ్చిన మందులను ఎలా భద్రపరచాలి, ఎలా వాడాలో చెప్పి, తద్వారా వచ్చే సైడ్ ఎఫెక్ట్లను వివరించి, అవసరమైతే ఈ సూచనలన్నీ రాతపూర్వకంగా వ్రాసి ఇవ్వడం కూడా చేయాలి.

అవసరమైతే కొనుగోలుదారుల రక్తపోటు, మధుమేహ స్థాయిని పరీక్షించి, అతను/ఆమె ఇంటివద్ద తీసుకోవలసిన జాగ్రత్తలు గురించి ఫార్మసిస్టు చెప్పగలరు.



మందుల దుకాణంలో మీ హక్కులు

Your Rights at the Medical Store

గౌరవం, మర్యాద, మన్నన, సరైన ప్రవర్తనతో వివక్ష లేకుండా కొనుగోలుదారుడితో ప్రవర్తించాలి. అది కొనుగోలుదారుడి హక్కు.

కొనుగోలుదారుడికి ఇతర వివరాలతో పాటుగా ఆ దుకాణ యజమాని పేరు, నమోదు చేయబడిన ఫార్మసిస్ట్, వారి నమోదు అంకె తెలుసుకునే హక్కు ఉంది.

మందుల దుకాణంలో శుభ్రమైన, బాగా గాలి, వెలుతురు తగిలే ప్రదేశాలలో మందులను భద్రపరచాలి.

కొనుగోలుదారుడిగా మీకు మందుల నాణ్యత, పరిమాణం, పొటెన్సీ, స్వచ్ఛత, ప్రమాణాలు, ఖరీదు వంటి సమాచారాలు అడిగి తెలుసుకునే హక్కు ఉంది.

కొనుగోలుదారులు, తమకు అవసరపడిన మందులకు సంబంధించిన సమాచారమంతా గుప్తంగా కూడా అడిగి తెలుసుకోగలిగే హక్కుంది.

ఫార్మసిస్టులు సరైన మందులను, ఎక్స్పైరి డేట్ అయిపోని మందులు, సూచించబడిన పద్ధతిలో భద్రపరిచిన, ఏమాత్రం నాణ్యత లోపించని మందులని మాత్రమే అందించాలి.

కొనుగోలుదారులు రసీదు అడిగి, వారికి ఇచ్చిన మందులతో, ప్రిస్క్రిప్షన్ తో పోల్చి చూసుకొని, సరైన మందులు, సరైన ఖరీదుకు, సరైన నాణ్యతతో అందజేయబడ్డాయో లేదో చూసుకోవాలి. మందులన్ని వాడడం అయిపోయేవరకు, కొనుగోలుదారుడు రసీదుని భద్రపరచి ఉంచాలి.

మందుల కొనుగోలు రసీదులో రోగి పేరు, చిరునామా, డాక్టర్ వివరాలు, మందుల వివరాలు, బ్యాచ్ నెంబర్, ఎక్స్పైరి నెంబర్, గరిష్ట ధర, మందుల ఖరీదుకు సంబంధించి అన్ని వివరాలు, మందుల దుకాణం పేరు, చిరునామా, లైసెన్స్ నంబరు, ఫార్మసిస్ట్ సంతకం ఉండాలి.

కొనుగోలుదారుడికి మందుల దుకాణం పై లేక ఫార్మసిస్టు పై ఫిర్యాదు చేయడానికి పూర్తి హక్కు ఉంది. దీనికి అడ్డుపడడానికి, కలగజేసుకోవాడానికి, ఇబ్బంది పెట్టడానికి, వివక్ష చూపడానికి, ఖండించడానికి ఎవరికీ అధికారం లేదు.



మందుల దుకాణం వద్ద మీ బాధ్యతలు

ఫిర్యాదులను, లైసెన్సులను అందించే రాష్ట్ర డ్రగ్ నియంత్రణ విభాగం(కొన్ని రాష్ట్రాలలో ఇది ఫుడ్ మరియు డ్రగ్ అడ్మినిస్ట్రేషన్ అని కూడా పిలుస్తారు) లో ఇవ్వచ్చు. మెడికల్ స్టోర్స్పై ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు, నాణ్యత లేని, నకిలీ, కల్తీ లేదా నకిలీ మందుల సరఫరాపై అనుమానం వచ్చినప్పుడు చట్టపరమైన చర్యలు తీసుకోవడంలో కూడా వారు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

రాష్ట్ర డ్రగ్ నియంత్రణ అధికారుల పూర్తి చిరునామాలు సెంట్రల్ స్టేట్ డ్రగ్స్ కంట్రోల్ ఆర్గనైజేషన్ (CDSCO) వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్నాయి:

- https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

అర్హులైన ఫార్మసిస్ట్కు బదులుగా అనర్హులైన వ్యక్తుల ద్వారా ఏదైనా మందులను పంపిణీ చేసినట్లయితే, సెక్షన్ 14 (బి) చాప్టర్ 9 PPR-2015 లో ఫార్మసీ చట్టం 1948 లో సెక్షన్ 42 యొక్క యొక్క ఉల్లంఘన కింద రిజిస్ట్రార్ స్టేట్ లేదా సెంట్రల్ ఫార్మసీ కౌన్సిల్కు నేరుగా ప్రజలు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు

మందుల దుకాణాలు, కొనుగోలుదారులను తప్పుదోవ పట్టించే సమాచారాన్ని అందించడం, నకిలీ లేదా గడువు ముగిసిన మందులను విక్రయించడం, గరిష్ట ధర కంటే అధిక ధరను బట్టి విక్రయిస్తే, వినియోగదారుల రక్షణ చట్టం 2019, డ్రగ్స్ అండ్ కాస్మెటిక్స్ ఆక్ట్ & రూల్స్ మరియు ప్రకారం దుకాణదారుడిని సవాలు చేయవచ్చు.ఈ చట్టం కింద ఉపశమనం పొందే హక్కు వినియోగదారులకు ఉంది వారు స్థానిక జిల్లా వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్లో పరిహారం కోసం క్లెయిమ్ చేయవచ్చు. (న్యాయ మరియు న్యాయ మంత్రిత్వ శాఖ, 2019)

DPCO కింద నిర్ణయించిన మందుల ధర కన్నా అధిక ధరతో విక్రయిస్తున్నా, మందుల లభ్యత లేకున్నా లేదా కొరత ఉన్నా, రసాయనాలు మరియు ఎరువుల మంత్రిత్వ శాఖ, డిపార్ట్మెంట్ అఫ్ ఫార్మస్యూటికల్స్ - https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx లో ఫిర్యాదు ఇవ్వొచ్చు.

ప్రభుత్వం యొక్క ఔషధ ధరల నియంత్రణ ప్రకారం, మెడికల్ స్టోర్లు తమ వద్ద ఉన్న మందుల జాబితాను కలిగి ఉండాలి. ఈ జాబితాను వినియోగదారులు చూపమని డిమాండ్ చేయవచ్చు.

https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

ఫార్మసిస్ట్ యొక్క వృత్తిపరమైన దుష్ప్రవర్తనకు సంబంధించిన అన్ని అధికారిక ఫిర్యాదులను ఫార్మసీ కౌన్సిల్ ఆఫ్ ఇండియా/సంబంధిత స్టేట్ ఫార్మసీ కౌన్సిల్ వద్దకు క్రమశిక్షణ చర్యల కోసం తీసుకురావచ్చు. ఫార్మసీ కౌన్సిల్ ఆఫ్ ఇండియా -

https://www.pci.nic.in

స్టేట్ ఫార్మసీ కౌన్సిల్స్

-https: //www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html

మందుల దుకాణం వద్ద మీ బాధ్యతలు

మీ మందులు, లైసెన్స్ ఉన్న మందుల దుకాణం లోనే కొనండి.

ఫార్మాసిస్టుతో మార్యాదగా ప్రవర్తించండి.

మందుల దుకాణం నుంచి త్వరగా వెళ్లిపోవడానికి హైరానా పడి, అక్కడి ఫార్మసిస్ట్ ని లేదా అసిస్టెంట్ ని కంగారు పెట్టకండి.

ఒక రోగి కోసం కొన్న మందులు, డాక్టర్ చెబితే తప్ప మరొక రోగికి పనికిరావన్న విషయాన్ని గుర్తుంచుకోండి.

ఒకవేళ మందు పాడైపోయి ఉన్నా, నియమించిన కాలం దాటిపోయి ఉన్నా, రంగు మారినా దానిని వాడకండి. అటువంటి పరిస్థితిలో స్థానికి డ్రగ్ అధికారికి ఆ మందుల దుకాణం గురించి సమాచారం అందించండి.

మీరు కొన్న మందులలో ఏదైనా అసాధారణంగా కానీ, అనుమానాస్పదంగా కానీ అనిపిస్తే, అక్కడి ఫార్మసిస్ట్ కి, మీ డాక్టర్ కి, అక్కడి రాష్ట్ర డ్రగ్ నియంత్రణ విభాగానికి తెలియజేయండి.



ఇదే కాకుండా మీ ఫిర్యాదులు ఇక్కడ కూడా ఇవ్వవచ్చు

సెంట్రల్ డ్రగ్స్ స్టాండర్డ్ కంట్రోల్ ఆర్గనైజేషన్(డ్రగ్ కంట్రోలర్ జనరల్ అఫ్ ఇండియా, న్యూ ఢిల్లీ)
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

డ్రగ్స్ అండ్ కాస్మెటిక్స్ ఆక్ట్, 1940 అండ్ రూల్స్, 1945
https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

నేషనల్ కన్స్యూమర్ హెల్ప్ లైన్ పోర్టల్ లో ఆన్లైన్ లో ఫిర్యాదు నమోదు చేయడానికి
https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

పబ్లిక్ గ్రీవెన్సెస్ డివిజన్ అఫ్ ది డిపార్ట్మెంట్ అఫ్ కన్స్యూమర్ అఫైర్స్
https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances and https://consumerhelpline.gov.in/user/

నేషనల్ కన్స్యూమర్ డిస్ప్యూట్స్ అండ్ రిడ్రెస్సల్ కమిషన్- **http://ncdrc.nic.in**

ఫార్మసీ ఆక్ట్, 1948: **https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf**

ది కన్స్యూమర్ ప్రొటెక్షన్ ఆక్ట్, 2019:
https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

ఈ బుక్ లెట్ ను సునీల్ నందరాజ్, ప్రణయ్ లాల్, (పబ్లిక్ హెల్త్), రాజ్ వైద్య, గురు ప్రసాద్ మోహన్తా (ఫార్మసిస్టులు), మలయ్ మిత్ర, డి రాయ్ (రిటైర్డ్. డ్రగ్ కంట్రోలర్స్), పాల్ పి ఫ్రాన్సిస్, కమలా రామ్మోహన్, తరుణ్ సహకారాల ద్వారా అభివృద్ధి చేయబడింది. సీమ్ (వైద్యులు), సోనాలి రాంధవా (దంతవైద్యుడు), వాసుదేవ్ దేవదాసన్ (న్యాయవాది). ఇది మెడికల్ స్టోర్లో మందులు కొనుగోలు చేసే వినియోగదారుల హక్కులపై మార్గదర్శకత్వం అందిస్తుంది. కానీ ఇది న్యాయ సలహాగా ఉపయోగపడదు. ఈ బుక్లెట్ యొక్క అభిప్రాయాలు, వివరించిన విషయాలు సహకరించినవారి వ్యక్తిగత సామర్ధ్యాన్ని బట్టీ ఉన్నాయి, కానీ వారు అనుబంధించబడిన సంస్థలు లేదా సంస్థల అభిప్రాయాలు, లేదా విధానాలను తప్పనిసరిగా ప్రతిబింబించవు.



میڈیکل اسٹور پر آپ کو حاصل اختیارات

فارماسسٹ کون ہوتے ہیں؟

"رجسٹرڈ فارماسسٹ" کے پاس منظور شدہ (فارمیسی میں ڈپلومہ یا بیچلر آف فارمیسی یا ڈاکٹر آف فارمیسی میں) تعلیمی لیاقت ہوتی ہے اور وہ ریاستی فارمیسی کونسل کے ساتھ رجسٹرڈ ہوتا/ہوتی ہے، جس کے ذریعے وہ فارمیسی ایکٹ، ۱۹٤۸ کے تحت، فارمیسی کا کاروبار کر رہا ہے۔ [فارماسسٹ اپنا رجسٹریشن سرٹیفکیٹ ایک سے زیادہ میڈیکل اسٹور کو نہیں دے سکتا/سکتی ہے۔]

فارماسسٹ اپنے کام میں ماہر اور پیشہ ور ہوتے ہیں اور ان کے پاس صارفین کے نسخہ کے مطابق دوائیں دینے کا حق ہوتا ہے (نسخہ کے ساتھ یا اس کے بغیر کوئی دوا دینا، یہ دوائی پر منحصر کرتا ہے)۔ فارماسسٹ، صارف کو ڈاکٹر کے ذریعے لکھی گئی دواؤں کو صحیح طریقے سے استعمال کرنے کے بارے میں بتاتے ہیں اور دیگر ضروری معاون معلومات اور مناسب صلاح بھی دیتے ہیں۔

فارماسسٹ، ڈاکٹر کے نسخہ کے مطابق دوائیں دیتے ہیں۔ ایسا کرتے وقت، فارماسسٹ، نسخہ کو غور سے دیکھتے ہیں، وہ اس بات کو یقینی بناتے ہیں کہ صارف کو دوا صحیح مقدار میں دی گئی ہو، اور یہ طے کرتے ہیں کہ صارف کو مناسب صلاح کے ساتھ ہی دوا دی جائے؛ اور اگر ضروری ہو، تو ڈاکٹر سے مشورہ لینے کی رائے دیتے ہیں۔

فارماسسٹ کو صرف ڈاکٹر کے ذریعے لکھی دوائیں دینی چاہئیں اور نسخہ میں لکھی گئی دواؤں کے بدلے کوئی دوسری دوا نہیں دینی چاہیے۔

نرک دواؤں کے بدلے اسی دوا کے عوض کوئی برانڈیڈ دوا دینے کی اجازت نہیں ہے۔یفارماسسٹ کو ج

اگر صارفین متعینہ مقدار سے کم دوا خریدنا چاہتے ہیں، تو فارماسسٹ متعینہ مقدار پر زور نہیں دے سکتے۔

اگر کوئی برانڈیڈ دوا لینے کے لیے کہا گیا ہو، تو بھی صارفین اس دوا کے عوض میں جینرک دوا یا کم قیمت والی دوا مانگ سکتے ہیں

اگر کوئی دوا یا پراڈکٹ دستیاب نہیں ہے، تو فارماسسٹ اس کے عوض میں صارف کو مطلع کرکے، کسی اور دوا یا پراڈکٹ کی صلاح دے سکتا ہے۔

فارماسسٹ کسی مرض کی روک تھام سے متعلق طریقوں کے بارے میں مشورہ دے سکتے ہیں؛ آپ کی حالت کو ذہن میں رکھتے ہوئے نسخہ سے ہٹ کر، مناسب دوا کا مشورہ دے سکتے ہیں اور ضرورت پڑنے پر آپ کو ڈاکٹر کے پاس بھیج سکتے ہیں۔

صارف کی درخواست پر، فارماسسٹ اضافی طور پر الگ الگ بیماریوں اور تجویز کردہ دواؤں پر مبنی معلومات والا کتابچہ دے سکتے ہیں یا دواؤں کو اسٹور کرنے، ان کے استعمال، اور ان سے ہو سکنے والے سائڈ افیکٹ کے بارے میں بھی زبانی معلومات کے علاوہ، تکملہ کے طور پر تحریری شکل میں ہدایات دے سکتے ہیں۔

فارماسسٹ آپ کے بلڈ پریشر، بلڈ شوگر کی فوری جانچ کر سکتے ہیں، اور صارف کو گھر پر خود ہی دیکھ بھال کرنے کے بارے میں مشورے دے سکتے ہیں۔

میڈیکل اسٹور کی شناخت کیسے کریں؟

میڈیکل اسٹور ڈرگس اور کاسمیٹکس ایکٹ ۱۹٤۰ اور ضابطہ ۱۹٤۵ کے تحت لائسنس شدہ ریٹیل اسٹور ہوتا ہے، جہاں دوائیں، ڈرگس، اور دیگر معاون طبی خدمات عوام کو پیسے کے عوض مہیا کرائی جاتی ہیں۔ عام طور پر، میڈیکل اسٹور کے لیے استعمال کیے جانے والے دوسرے نام ہیں: فارمیسی، کیمسٹ شاپ، ڈرگ اسٹور، کیمسٹ اینڈ ڈرگسٹ، ڈسپینسنگ کیمسٹ، کمیونٹی فارمیسی وغیرہ۔

احاطہ کے سامنے "فارمیسی" لکھا ہونا ضروری ہوتا ہے۔

میڈیکل اسٹور کے داخلی دروازہ پر ریاستی ڈرگ کنٹرول محکمہ کے ذریعے جاری اصلی لائسنس/سرٹیفکیٹ اور ریاستی فارمیسی کونسل کے ذریعے جاری رجسٹرڈ فارماسسٹ کا سرٹیفکیٹ لگا ہونا چاہیے۔ لائسنس/سرٹیفکیٹ میں مالک کا نام، رجسٹرڈ فارماسسٹ کے نام کے ساتھ ساتھ، رجسٹریشن نمبر، تعلیمی لیاقت، اور ان کی تصویر ہونی چاہیے۔ صارفین ان تفصیلات کو ریاستی ڈرگ کنٹرول محکمہ یا ریاستی فارمیسی کونسل کی ویب سائٹ پر چیک کر سکتے ہیں۔

رجسٹرڈ فارماسسٹ کو ہمیشہ نام اور رجسٹریشن نمبر والے بیج کے ساتھ ایک صاف ستھرے سفید کوٹ/ایپرن پہنے ہوئے میڈیکل اسٹور پر موجود ہونا چاہیے۔ اگر میڈیکل اسٹور پر فارماسسٹ موجود نہیں ہے، تو صلاح دی جاتی ہے کہ اس میڈیکل اسٹور سے دوائیں نہ لیں۔

تشخیص کردہ دواؤں کو صرف رجسٹرڈ فارماسسٹ کی ذاتی دیکھ ریکھ میں دیا جانا چاہیے۔

میڈیکل اسٹور پر آپ کو حاصل اختیارات

صارف کو یہ اختیار حاصل ہے کہ اس کے ساتھ عزت، شائستگی، وقار، پیشہ ورانہ معیارات، اور بغیر کسی بدگانی یا تفریق کے برتاؤ کیا جائے۔

صارف کو مالک/مالکوں کا نام، رجسٹرڈ فارماسسٹ اور ان کے رجسٹریشن نمبر کے ساتھ دیگر تفصیلات کو جاننے کا حق ہے۔

میڈیکل اسٹور کو اپنی دوائیں ایسی جگہ فروخت کرنی چاہئیں جو محفوظ ہوں، مناسب روشنی والی ہوں، اور اچھی طرح ہوادار اور صاف ہوں۔

ایک صارف کے طور پر، آپ کو دوا کی کوالٹی، مقدار، دوا سے ہونے والے اثرات، اس کی اصلیت، اس کے معیار، اور قیمت کے بارے میں معلومات حاصل کرنے، اور دواؤں کے بارے میں کسی بھی سوال کا جواب پانے کا حق ہے۔

صارفین رازدارانہ طریقے سے خدمات کا مطالبہ کر سکتے ہیں اور اپنی حالت سے متعلق تمام معلومات حاصل کرنے کا اختیار رکھتے ہیں۔

فارماسسٹ کو ایسی پراڈکٹ کی فروخت کرنی چاہیے جن سے چھیڑ چھاڑ نہ ہوئی ہو، جو مستند ہوں (یعنی جن کے استعمال کی مدت ختم نہ ہوئی ہو)، ہدایات کے مطابق رکھی گئی ہوں، اور وہ کسی بھی طرح خراب نہ ہوئی ہوں۔

صارفین کو بل پر زور دینا چاہیے اور اپنی پراڈکٹس کو ڈاکٹر کے نسخہ سے ملانا چاہیے، تاکہ اس بات کو یقینی بنا سکیں کہ انہیں صحیح قیمت اور حالت میں صحیح دوائیں دی گئی ہیں۔ صارفین کو یہ بل تب تک اپنے پاس محفوظ رکھنا چاہیے جب تک کہ دوا کا پوری طرح استعمال نہ ہو جائے۔

دوا کے بل میں مریض کا نام اور پتہ، ڈاکٹر کے بارے میں معلومات، پراڈکٹ کی تفصیل، بیچ نمبر، ایکسپائری ڈیٹ، ایم آر پی، تمام قیمتوں کی تفصیل، میڈیکل اسٹور کا نام اور پتہ، لائسنس نمبر اور فارماسسٹ کے دستخط ہونے چاہئیں۔

صارفین کو بغیر کسی روک ٹوک، مداخلت، زبردستی، تفریق یا بدلہ لینے کے جذبہ کے، کسی میڈیکل اسٹور یا فارماسسٹ کے خلاف شکایت کرنے کا حق ہے۔



میڈیکل اسٹور پر آپ کی ذمہ داریاں

اپنی دوائیں ہمیشہ لائسنس شدہ میڈیکل اسٹور سے ہی خریدیں۔

فارماسسٹ کے ساتھ عزت، شائستگی، اور وقار کے ساتھ پیش آئیں۔

میڈیکل اسٹور سے جاتے وقت جلد بازی نہ کریں، اور نہ ہی فارماسسٹ یا اس کے معاون کو جلد بازی کرنے کے لیے کہیں۔

یقینی بنائیں کہ کسی ایک مریض کے لیے خریدی گئی دوا کا استعمال دوسرا مریض نہ کرے، جب تک کہ ایسا کرنے کو نہ کہا جائے۔

اگر دوا خراب شدہ حالت میں ہے، استعمال کرنے کی تاریخ ختم ہو چکی ہے یا دوا کا رنگ پھیکا پڑ گیا ہے، تو اسے استعمال نہ کریں۔ ایسے معاملوں میں مقامی ڈرگ اتھارٹی کے پاس شکایت درج کرائیں اور متعلقہ میڈیکل اسٹور کو اس بات کی اطلاع دیں۔

اگر آپ خریدی ہوئی دوا میں کچھ غیر معمولی یا مشتبہ پاتے ہیں، تو فارماسٹ، اپنے ڈاکٹر، اور متعلقہ ریاستی ڈرگ کنٹرول محکمہ کو رپورٹ کریں۔

شکایت درج کرانے کے لیے کہاں رابطہ کریں

میڈیکل اسٹور کے سلسلے میں

لائسنس جاری کرنے والے متعلقہ ریاستی ڈرگ کنٹرول محکموں (کچھ ریاستوں میں فوڈ اینڈ ڈرگ ایڈمنسٹریشن بھی کہا جاتا ہے) میں شکایت درج کرائی جا سکتی ہے۔ میڈیکل اسٹور کے خلاف کی گئی شکایت کو نمٹانا اور گھٹیا، نقلی، ملاوٹی یا غیر قانونی دواؤں کی سپلائی کے شک کی صورت میں قانونی کارروائی کرنا ان کی ذمہ داری ہے۔

ریاستی ڈرگ کنٹرول اتھارٹیز کے تفصیلی پتے، سنٹرل اسٹیٹ ڈرگ کنٹرول آرگنائزیشن (سی ڈی ایس سی او) کی ویب سائٹ پر دستیاب ہیں - https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/State-Drugs-Control/

اگر کسی شخص کو تعلیمی لیاقت والے فارماسسٹ کی بجائے بغیر تعلیمی لیاقت والے افراد کے ذریعے دوا دی جاتی ہے، تو وہ پی پی آر-۲۰۱۵ کے باب ۹ کی دفعہ ١٤ (بی) کے تحت، فارمیسی ایکٹ ١٩٤٨ کے سیکشن ٤٢ کی خلاف ورزی کے لیے، سیدھے ریاستی یا مرکزی فارمیسی کونسل کے رجسٹرار کو اپنی شکایت درج کرا سکتا ہے۔

کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ، ۲۰۱۹ اور اس کے ضابطوں کے ساتھ ساتھ، ڈرگس اینڈ کاسمیٹکس ایکٹ اور ضابطوں کے تحت گمراہ کن معلومات فراہم کرنے، نقلی یا استعمال کے لیے ختم ہو چکی تاریخ والی دوا فروخت کرنے، دوا کو زیادہ سے زیادہ خوردہ قیمت سے زیادہ قیمت پر بیچنے پر، جرم کرنے والے میڈیکل اسٹور کو چیلنج کیا جا سکتا ہے۔ صارفین کو قانون کے تحت راحت پانے کا حق ہے اور وہ مناسب ڈسٹرکٹ کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن میں معاوضہ کے لیے دعوی کر سکتے ہیں۔ (وزارت برائے قانون و انصاف، ۲۰۱۹)

ڈی پی سی او کے تحت جن دواؤں کی قیمت پہلے سے طے ہے ان کی زیادہ قیمت وصول کرنے کے لیے، کسی بھی دوا کی عدم دستیابی یا کمی کے بارے میں شکایت کے لیے، کیمیکلس اور کھاد کی وزارت کے ماتحت آنے والے فارماسیوٹیکلس محکمہ کی ویب سائٹ پر جائیں:

https://nppaimis.nic.in/cms/complainmain.aspx

میڈیکل اسٹور کے پاس، سرکار کے ڈرگ پرائس کنٹرول کی ہدایت کے تحت دواؤں کی فہرست موجود ہونی چاہیے، جسے صارفین دیکھ سکیں:

https://www.nppaindia.nic.in/wp-content/uploads/2020/03/1-1.pdf

فارماسسٹ کے بارے میں

کسی فارماسسٹ کے برے برتاؤ کے بارے میں تادیبی کارروائی کے لیے، تمام باضابطہ شکایتوں کو فارمیسی کونسل آف انڈیا/متعلقہ ریاستی کونسل کے سامنے درج کیا جا سکتا ہے۔ فارمیسی کونسل آف انڈیا:

https://www.pci.nic.in

ریاسی فارمیسی کونسل:

https://www.pci.nic.in/GenInfo_StatesPharmacyCouncil.html



اس کے علاوہ، آپ ان جگھوں پر بھی شکایت درج کرا سکتے ہیں

سنٹرل ڈرگس اسٹینڈرڈ کنٹرول آرگنائزیشن (ڈرگ کنٹرولر جنرل آف انڈیا، نئی دہلی)

https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Home/

ڈرگس اینڈ کاسمیٹکس ایکٹ، ۱۹۴۰ اور ضابطے، ۱۹۴۵

https://cdsco.gov.in/opencms/opencms/en/Acts-Rules/

نیشنل کنزیومر ہیلپ لائن پورٹل پر آن لائن شکایت درج کرنے کے لیے:

https://services.india.gov.in/service/detail/lodge-complaint-online-with-national-consumer-helpline-portal

محکمہ امور صارفین کا عوامی شکایات ڈویژن:

https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/consumer-public-grievances

اور

https://consumerhelpline.gov.in/user/

نیشنل کنزیومر ڈسپیوٹس ریڈریسل کمیشن:

http://ncdrc.nic.in

فارمیسی ایکٹ، ۱۹۴۸:

https://legislative.gov.in/sites/default/files/A1948-8.pdf

کنزیومر پروٹیکشن ایکٹ، ۲۰۱۹:

https://consumeraffairs.nic.in/acts-and-rules/consumer-protection

اس کتابچہ کو سنیل نندراج، پرنے لال، (صحت عامہ)، راج ویدیہ، گرو پرساد موہنتا (فارماسسٹ)، ملے متر، ڈی رائے (ریٹائرڈ ڈرگ کنٹرولر)، پال پی فرانسس، کملارام موہن، ترون سیم (ڈاکٹر)، سونالی رندھاوا (ڈینٹسٹ)، اورواسو دیو دیوداسن (وکیل) کے تعاون سے تیار کیا گیا ہے۔ یہ دستاویز میڈیکل اسٹور پر دوا خریدنے جانے والے صارفین کے حقوق کے بارے میں ایک عام رہنمائی فراہم کرتی ہے۔ اسے قانونی صلاح کے طور پر نہ لیں۔ اس کتابچہ کا نظریہ، رائے، اور مواد، معاونین کی ذاتی صلاحیت کے مطابق ہیں اور ضروری نہیں کہ وہ ان تنظیموں یا اداروں کی رائے، نظریات یا پالیسیوں کی ترجمانی کریں جن سے وہ جڑے ہوئے ہیں۔